

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO – ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

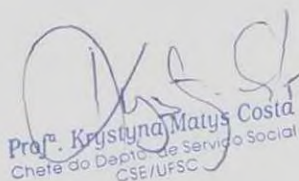
SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA

A Responsabilidade Social Empresarial como um tema emergente

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL
DEFENDIDO E APROVADO

EM: 11 103 103

JULIANA TELLES DO ROSÁRIO


Prof. Krystyna Matys Costa
Chefe do Depto. de Serviço Social
CSE/UFSC

Florianópolis, 2003

JULIANA TELLES DO ROSÁRIO

SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA

A Responsabilidade Social Empresarial como um tema emergente

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Assistente Social

Orientadora: Prof^ª Maria Ester Menegasso, Dr^ª

Florianópolis, 2003

JULIANA TELLES DO ROSÁRIO

SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA

A Responsabilidade Social Empresarial como um tema emergente

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Assistente Social, sendo aprovado pela seguinte banca examinadora:

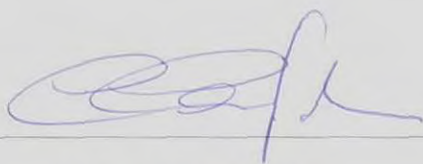
Orientadora:



Prof.ª Maria Ester Menegasso, Dr.ª

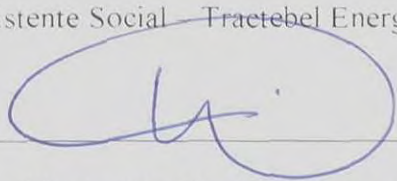
Professora do Departamento de Serviço Social/UFSC

Membros:



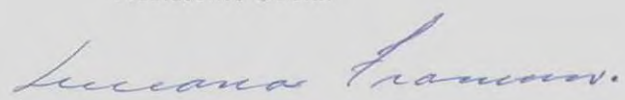
Cleusa Gomes Alves

Assistente Social – Tractebel Energia S.A.



Marineide Maria Wieczynski

Assistente Social



Luciana Ronconi

Assistente Social

Dedico este trabalho aos meus pais, C  zar e Vera,
pessoas imprescindíveis para a concretiza  o de todas
as etapas da minha vida. Sem eles não haveria nem o
primeiro passo.

AGRADECIMENTOS

A **Deus** que me protege e me guia.

A minha orientadora, **Dr^a Maria Ester**, pelo estímulo e auxílio na elaboração desse trabalho.

A assistente social e minha supervisora de estágio, **Cleusa Gomes Alves**, pelos ensinamentos repassados durante o período de desenvolvimento do estágio, pela amizade construída e principalmente por todo apoio dado para realização deste trabalho.

Ao Gerente de Recursos Humanos da Tractebel Energia, **Geazi Corrêa**, pelas informações oferecidas e por ter aberto as portas da empresa possibilitando a realização deste trabalho.

Aos funcionários da Tractebel Energia, em especial **Amenar, Aguinaldo e Janeide** pela boa acolhida e pelos auxílios oferecidos durante o período de estágio.

À minha **mãe** por ajudar a desatar os nós e as aflições que surgiram durante o período de formação.

Ao meu **pai** por me fazer perceber o valor da formação acadêmica.

Aos meus irmãos, **André e Cacá**, pelo amor, pelas baladas e pelas conversas.

À minha tia, **Sônia**, pelo carinho e atenção de sempre e pelo tempo e ajuda dedicados à correção deste trabalho.

As amigas de infância, **Mayra e Mariana**, pelo contato virtual.

As amigas de República, **Clu e Fá**, pelos cinco anos de convívio intenso e pela participação em todo o processo de formação.

As minhas companheiras de curso, **Poty, Sissa e Mariana** por todas as vivências que tivemos.

Ao **Gilson** pelo companheirismo, carinho e principalmente pela paciência dedicada aos meus momentos de estresse e mau humor.

Aos amigos especiais, **Rafa e Leo**, pela amizade e confiança construída no período de Universidade.

A colega **Adriana**, do Núcleo Gerasol pelas conversas e repasse de informações sobre o tema Responsabilidade Social Empresarial no momento pré TCC.

E finalmente ao **tempo** que me ensinou a compreender que a saudade não é só o sofrimento da distância, mas é também a alegria de saber que temos lembranças boas para recordar. Sem essa lição não teria sido possível caminhar.

"Possibilidades novas de trabalho se apresentam e necessitam ser apropriadas, decifradas e desenvolvidas; se os assistentes sociais não o fizerem, outros farão, absorvendo progressivamente espaços ocupacionais até então a eles reservados. Aqueles que ficarem prisioneiros de uma visão burocrática e rotineira do papel do Assistente Social e de seu trabalho entenderão, como "desprofissionalização" ou "desvio de funções", as alterações que vem se processando nessa profissão."

Marilda Yamamoto

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso – TCC, aborda o Serviço Social na empresa e situa a Responsabilidade Social Empresarial como um tema emergente que pode constituir-se como um novo espaço de inserção para o assistente social de empresa.

O Serviço Social de empresa desde sua origem tem como seus usuários os empregados, o que mudou no decorrer dos anos, de acordo com influências do contexto histórico, foi o tipo de abordagem. Na primeira fase, que vai até os anos 70, o Serviço Social de empresa com influência funcionalista, trabalhou na lógica de adaptação assumindo uma visão a-crítica que não percebia a diferença estrutural existente entre patrões e empregados. Nos anos 80, após o Movimento de Reconceituação, o Serviço Social de empresa evoluiu para uma visão crítica sob influência do marxismo, voltando-se para a elaboração de propostas de intervenção com objetivo de transformação da sociedade capitalista para socialista que na prática não conseguiram ser operacionalizadas. Tendo em vista a inviabilidade de tais propostas na contemporaneidade, caminha-se para novas reflexões e ações; a visão crítica permanece, mas a ação retorna para a lógica dos anos 70 de forma atualizada através de mecanismos mais sutis e menos coercitivos, busca-se a cooperação dos trabalhadores em prol do aumento da acumulação capitalista, a implantação do processo de reestruturação produtiva, impõe a necessidade de construção de uma nova cultura de trabalho, uma nova postura do funcionário perante o trabalho e a empresa, a necessidade de conseguir o envolvimento do trabalhador com as metas da empresa e o consentimento na sua exploração.

Assim a partir dos anos 90, em decorrência da reestruturação produtiva e das mudanças organizacionais, a Responsabilidade Social Empresarial torna-se uma nova tendência empresarial e significa que as atividades realizadas pelas empresas devem estar compromissadas com toda a cadeia produtiva; nesta visão deixa-se de acreditar que a atuação das empresas é somente produzir e obter lucros e soma-se a estes objetivos os valores que orientam a empresa, a ética nos negócios, a transparência e ações voltadas para empregados, comunidade, meio ambiente, fornecedores, consumidores/clientes, governo e sociedade.

Portanto, este estudo procura demonstrar que há novas requisições por parte dos empregadores onde os profissionais de Serviço Social podem atuar oferecendo respostas propositivas e competentes às novas demandas que emergem na empresa, principalmente no que diz respeito aos programas de qualidade de vida para o público interno e aos aspectos referentes às ações e projetos sociais para a comunidade que podem e devem ser assumidos por assistentes sociais que são profissionais com formação específica para propor, elaborar, planejar, acompanhar, monitorar e avaliar projetos sociais.

Palavras-chaves: Serviço Social, Serviço Social de Empresa e Responsabilidade Social Empresarial.

RESPONS.

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| RESUMO | 07 |
| INTRODUÇÃO | 08 |
| 1 SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA: DAS ORIGENS A CONTEMPORANEIDADE | 12 |
| 1.1 RESGATANDO AS ORIGENS | 12 |
| 1.1.1 Influências do contexto político, econômico e social e a gestão do Estado no mercado de trabalho | 13 |
| 1.1.2 Influência religiosa | 19 |
| 1.2 SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA | 22 |
| 1.2.1 Origens do Serviço Social na empresa | 22 |
| 1.2.2 Anos 60/70 | 26 |
| 1.2.3 Anos 80 | 31 |
| 1.2.4 Contemporaneidade | 35 |
| 2 RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: ALGUNS ASPECTOS | 45 |
| 2.1 INSTRUMENTOS PARA AVALIAÇÃO, MENSURAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E IDENTIFICAÇÃO | 54 |
| 2.1.1 Indicadores Ethos | 55 |
| 2.1.2 Balanço Social | 62 |
| 2.1.3 Selos e Certificações Sociais | 64 |
| 3 O SERVIÇO SOCIAL NA TRACTEBEL ENERGIA | 66 |
| 3.1 A EMPRESA | 66 |
| 3.2 A INSERÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL NA TRACTEBEL ENERGIA | 70 |
| 3.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS | 77 |
| 3.4 ENTENDIMENTO SOBRE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL | 79 |

| | | |
|-----|---|-----|
| 3.5 | AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL VOLTADAS PARA O PÚBLICO INTERNO | 86 |
| 3.6 | AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL VOLTADAS PARA COMUNIDADE | 93 |
| 3.7 | INSERÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL NA RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL | 100 |
| | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 108 |
| | REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 112 |

INTRODUÇÃO

O presente trabalho de conclusão de curso - TCC, é parte dos requisitos para a conclusão do curso de Serviço Social, bem como para obtenção do título de assistente social. Tem como objetivo discutir e suscitar a reflexão sobre as possibilidades de inclusão do fazer profissional do assistente social no processo da Responsabilidade Social Empresarial.

Este estudo tem sua origem primeiramente na prática de estágio curricular obrigatório, realizado no período de dezembro de 2000 a junho de 2002 no Departamento de Recursos Humanos da Tractebel Energia S.A., uma empresa privada do setor elétrico, que possibilitou a aquisição de conhecimento sobre algumas ações de Responsabilidade Social desta Empresa e a percepção de que o Serviço Social não participa das discussões e decisões sobre Responsabilidade Social Empresarial, apesar de seus programas estarem voltados para questões do público interno que é um dos aspectos da Responsabilidade Social Empresarial. E posteriormente, em função do aprofundamento teórico sobre esta temática realizado no Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Organizações e Gestão de Políticas Sociais - GERASOL vinculado ao Departamento de Serviço Social da UFSC e coordenado pela Prof^a Maria Ester Menegasso, Dr^a.

A importância deste estudo encontra-se na atualidade e na emergência do tema Responsabilidade Social Empresarial, cujas práticas vêm sendo consideradas como uma questão de sobrevivência para as empresas diante da competição globalizada em curso no mundo dos negócios. Por outro lado, a mídia vem dando um enfoque muito grande

divulgando ações externas de Responsabilidade Social das empresas como sendo a solução para os problemas sociais vigentes, com isso o tema Responsabilidade Social Empresarial fica reduzido a ações externas incluindo comunidade e meio ambiente e a ações de Responsabilidade Social voltadas para o público interno, valores, transparência, governo/sociedade, fornecedores e clientes/consumidores que, quando citados pela mídia, ficam relegados a segundo plano. Quando se analisa teoricamente o assunto percebe-se então que a Responsabilidade Social Empresarial é um conjunto de ações que colocam todos esses temas no mesmo patamar de importância. Desmistificar a Responsabilidade Social Empresarial, através da abordagem teórica sobre alguns dos aspectos de sua abrangência, seria a primeira justificativa para este trabalho.

Em segundo lugar, este tema é relevante, pois percebe-se que o assistente social, na maioria das vezes, não vem sendo requisitado para atuar no processo de gestão da Responsabilidade Social Empresarial e geralmente os profissionais envolvidos nesta questão são das áreas de Administração, Comunicação, Marketing e Publicidade. A gestão da Responsabilidade Social Empresarial deve ser realizada através de equipe interdisciplinar devido ao grande número de áreas que o tema abrange.

Neste sentido, o assistente social é um profissional que deve e pode estar sendo inserido neste processo, pois toda sua formação está baseada para atuação nos vários aspectos do social. "Nunca é demais lembrar que o Serviço Social é, antes de tudo, uma profissão de intervenção social e que a nossa utilidade social será maior ou menor na medida em que ela possa oferecer respostas úteis às necessidades sociais, principalmente nos tempos de incertezas e desafios de hoje." (SERRA, 2000, p. 174). Um dos desafios que emergem para o Serviço Social na empresa na contemporaneidade é a Responsabilidade Social Empresarial. O assistente social deve conhecer e refletir sobre este tema para poder oferecer respostas propositivas às ações ou práticas de Responsabilidade Social Empresarial. Embora possa ser

considerado um fenômeno bastante amplo e complexo a sua discussão não pode deixar de ser trazida a tona, já que a Responsabilidade Social Empresarial vem fazendo parte do contexto empresarial onde se desenvolve a prática de muitos assistentes sociais.

Tratar sobre o surgimento do Serviço Social, do Serviço Social na empresa e sobre a Responsabilidade Social Empresarial é a intenção deste trabalho, que não tem pretensão de esgotar o assunto, mas que pretende ir um passo além, buscando identificar o espaço de inserção profissional do Assistente Social nas práticas de Responsabilidade Social Empresarial referentes ao público interno e à comunidade. Assim sendo, para fins metodológicos, este trabalho está estruturado em três capítulos que serão descritos a seguir.

No **primeiro capítulo** será enfatizado o Serviço Social, para tal será abordado o contexto político, econômico e social do país no momento da institucionalização das primeiras escolas de Serviço Social no Brasil, bem como a influência religiosa que a profissão teve na sua origem. Posteriormente, este capítulo tratará especificamente sobre o Serviço Social em empresas através de uma recuperação bibliográfica sobre seu surgimento e sua evolução do decorrer dos anos de 1960/70, 1980 até a contemporaneidade.

O **segundo capítulo** enfatiza a Responsabilidade Social Empresarial, sendo que primeiramente tratará sobre a conceituação e teoria existentes no meio acadêmico, sobre este tema e posteriormente, serão abordados os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial e os instrumentos existentes para dar transparência, identificar e mensurar a Responsabilidade Social Empresarial com o balanço social, as certificações sociais e os selos sociais.

No **terceiro capítulo** será exposta a parte prática deste trabalho, onde será apresentada a Empresa na qual o estágio foi desenvolvido, onde e como encontra-se o Serviço Social dentro desta Empresa. Na sequência apresenta-se a pesquisa realizada, inicia-se com os procedimentos metodológicos adotados e a seguir descrevem-se e interpretam-se os dados

obtidos. Por fim, esboçam-se algumas sugestões elaboradas a partir da interpretação dos conteúdos e dos estudos realizados. Optou-se pela realização de pesquisa, pois esta tem o objetivo de subsidiar a reflexão sobre a possibilidade de atuação do assistente social no processo de Responsabilidade Social Empresarial.

Finaliza-se este trabalho de conclusão de curso – TCC com as considerações finais e posteriormente lista-se as referências utilizadas para sua elaboração.

1 SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA: DAS ORIGENS A CONTEMPORANEIDADE

1.1 RESGATANDO AS ORIGENS

A institucionalização do Serviço Social no Brasil não é um fato que pode ser explicado por si só, a implantação de escolas de Serviço Social no Brasil ocorreu em decorrência de um momento político, econômico, social e religioso específico

O Serviço Social surge para profissionalizar as ações sociais, dando competência técnica ao tratamento dispensado à questão social. Portanto sua origem está diretamente relacionada a um contexto de agravamento da questão social, que ocorre a partir do processo de industrialização. De acordo com Menegasso (1989) os fatores determinantes da origem do Serviço Social brasileiro perpassam pelos mesmos fatores que originam o Serviço Social em outros países, que são as profundas marcas da revolução industrial e a expansão da sociedade capitalista. Carvalho (1980, p. 44), comenta que:

Para apreender o sentido histórico da implantação do Serviço Social é necessário analisar, em face da "questão social" e de seu aguçamento, o posicionamento e ações assumidos e desenvolvidos pelos diferentes grupos e frações dominantes, e pelas instituições que, direta ou indiretamente, mediatizam seus interesses ante o restante da sociedade.

Estes grupos, colocados por Carvalho (1980), que impulsionaram a implantação do Serviço Social, são representados pelo Estado e pela Igreja Católica em ações governamentais e religiosas referentes ao trato da questão social.

Tendo clareza da influência do contexto histórico para o surgimento do Serviço Social, considero importante abordar estes aspectos, mesmo que resumidamente. Cabe ressaltar que

na literatura analisada a questão social **não** é tratada somente como os problemas do operariado, fala-se também, em família, **saúde**, crianças, saneamento, habitação, entre outros. Mas, nas reflexões desta monografia, será **dado** ênfase a questão do operariado e as ações voltadas para o mundo do trabalho, visto **que**, trata-se do Serviço Social na Empresa, sendo que este não exclui, pelo contrário, abarca questões sociais como família, saúde, crianças, saneamento, habitação, entre outros.

1.1.1 Influências do contexto político, econômico e social e a gestão do Estado no mercado de trabalho.

E na década de 30 que surgem as primeiras escolas de Serviço Social no Brasil, mas o processo histórico que possibilita a introdução das escolas no país iniciou-se ainda na década de 20, quando ocorre a mudança **significativa** do modelo agro-exportador para um modelo industrial de país.

Esta mudança econômica foi **vagarosa** e muito contestada por aqueles que defendiam a agricultura como fonte de riqueza do país. Por isso, somente após a Segunda Guerra Mundial é que a industrialização brasileira torna-se um processo acelerado e contínuo.

Outros aspectos relevantes para a implantação do Serviço Social no Brasil foram o processo migratório e a urbanização, decorrentes da constituição de um mercado livre de trabalho através do processo de industrialização que intensifica os problemas sociais.

As imigrações ocorreram após a **abolição** da escravidão, quando foram incentivadas com objetivo de aumentar o número de **trabalhadores** livres no país. Os imigrantes são de extrema importância no plano social, pois **determinam** novas características no mercado de trabalho e nas relações trabalhistas. Os imigrantes estrangeiros originam-se de países com industrialização mais avançada, assim **sendo** possuíam vivências que lhes possibilitavam ter

mais consciência de classe e liderar movimentos reivindicatórios por melhores condições de trabalho e vida.

Já a urbanização muda o estilo de vida rural das pessoas para um estilo de vida urbano-industrial. A população deixa o campo e as atividades agrícolas para empregarem-se nas indústrias e no comércio e para isso passam a residir nas cidades inchando os centros urbanos.

Na década de 20, o início da industrialização, a urbanização e os processos imigratórios colocam para o Brasil um novo contexto econômico, político e social que geram novas relações entre capital e trabalho introduzindo a constituição de um mercado interno, relações assalariada de produção e acumulação de capital que trazem como consequência sérios problemas sociais. São estas mudanças que originam o debate sobre a questão social como expõe Gomes apud Rago (1985, p.32): “a preocupação com a “questão social” evidencia-se de maneira mais concreta [a partir do] período das manifestações grevistas de 1917 a 1920, como resposta às crescentes mobilizações dos dominados.”

Na década de 20 os problemas do operariado eram considerados como de ordem pública sendo tratados como caso de polícia, notando-se a ausência de tratamento por parte dos órgãos públicos. Segundo Carvalho (1980, p. 45) anteriormente a década de 20 já existiam algumas tentativas de legislações sobre a questão operária:

Em 1891, 1911 e 1917 alguns tímidos Decretos – de alçada federal e estadual – procuram regulamentar questões relativas à situação sanitária das empresas industriais, assim como o trabalho de menores e mulheres. São contudo medidas limitadas e carentes de fiscalização. Apenas em 1919 – numa conjuntura marcada pelo fortalecimento do movimento operário – é implantada a primeira medida ampla de legislação social, responsabilizando as empresas pelos acidentes de trabalho [...] essa legislação, apesar de ampla, terá aplicação extremamente limitada.

Silva (1983) cita outras legislações da década de 20, referentes à questão trabalhista, como a Lei Eloy Chaves, de 1923, que cria as Caixas de Aposentadoria e Pensões para os

ferroviários e a extensão desta lei, em 1926, para empregados das empresas marítimas e portuárias.

Percebe-se que até 1926 as legislações criadas referem-se aos trabalhadores inativos, isto justifica-se pois, até então, vigorava a Constituição de 1891 que defendia a não intervenção do Estado no mercado de trabalho. Em 1926 a Constituição Federal é reformulada e através desta reformulação o Congresso Nacional ganha poder para legislar sobre as questões referentes ao trabalho, desta forma, as legislações trabalhistas passam a regulamentar as relações de trabalho no interior da fábrica.

Ainda em 1926 surge a Lei de Férias e em 1927 o Código de Menores que regulamenta o uso da força de trabalho de menores de 18 anos, estipulando que a jornada de trabalho dos menores deve ser de no máximo seis horas diárias e com um ou mais repousos de no mínimo uma hora.

Entretanto, de acordo com Silva (1983, p.47) estas legislações não tinham eficácia prática, por dois motivos: “[...] primeiro, por abranger uma pequena parcela de trabalhadores e, depois, por se defrontar com forte resistência patronal, tornando-se assim letra morta.”

De acordo com Lima (1982, p. 16) “[...] o que se pode perceber é que, na medida em que a industrialização no Brasil ia se consolidando, a questão social exigia outro tratamento.”

Na década de 30 ocorre a Revolução de 30, uma mudança política que centralizou o poder político e administrativo dos estados na figura do presidente Getúlio Vargas, que assume o governo em um contexto favorável a alguma forma de legislação social, sendo assim, cria em novembro de 1930 o Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio com objetivo de estudar e despachar sobre assuntos referentes ao trabalho na indústria e no comércio. Segundo Lima (1982, p. 17): “Com isto a questão social passou a ser considerada não mais como caso de polícia e, sim, de responsabilidade de um órgão oficial incumbido de cuidar dos direitos e interesses dos trabalhadores.”

De acordo com Silva (1983) a partir da criação do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio tem-se início a gestão do Estado no mercado de trabalho, pois outras leis começam a ser decretadas.

A Lei dos Dois Terços, em março de 1930, que protegia o trabalhador nacional através do controle da imigração e obrigatoriedade das empresas de empregarem dois terços de brasileiros natos. Com esta lei pretendia-se afastar a ameaça dos estrangeiros, pois estes eram os principais líderes dos movimentos reivindicatórios. Esta lei foi muito contestada por empresários e trabalhadores, sendo que alguns itens foram revistos devido às pressões contrárias e somente em julho de 1931 esta lei foi promulgada.

A Lei Sindical, de março de 1931, que estipula o Sindicato Único para todas as categorias e exige que dois terços dos associados sejam brasileiros natos ou naturalizados, que os cargos de direção e representação também sejam preenchidos por maioria de brasileiros natos, além de colocar o sindicato como fiscalizador das condições de trabalho e da aplicação das novas leis trabalhistas. Esta lei acaba com a autonomia do sindicato e com a pluralidade sindical, além de novamente expressar o objetivo de afastar os imigrantes considerados como ameaça tendo em vista sua consciência de classe e organização política.

De agosto a novembro de 1931 o Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio envia ao presidente da República anteprojetos para criação da Carteira de Trabalho, das Comissões de Arbitramento, das Convenções Coletivas de Trabalho, das Juntas de Conciliação, da definição da jornada de trabalho e da regulamentação do trabalho de mulheres e menores. No decorrer de 1932 estes anteprojetos são transformados em leis.

Em 1934 a Constituição, aprovada por Getúlio, ratifica estas e outras legislações sociais referentes ao operariado introduzindo a proteção social do trabalho através do salário mínimo, jornada de oito horas, proibição do trabalho para menores de 14 anos, repouso semanal obrigatório, licença e férias remuneradas, indenização por dispensa sem justa causa,

assistência a enfermidade, licença remunerada à gestante e liberdade de união de indivíduos e profissionais para defenderem condições de trabalho e vida econômica. Cabe lembrar que anteriormente, em 1931, foi decretado que cada categoria profissional poderia ter um único sindicato, mas a reação dos trabalhadores garantiu que a nova Constituição adotasse o sistema de pluralidade sindical.

Após este período começam a surgir competições e agitações partidárias, opiniões divergentes entre estados e ameaças de guerra civil. Para enfrentar estas questões o presidente Getúlio Vargas estabelece um governo ditatorial e repressivo através da implantação do chamado Estado Novo, em novembro de 1937, que perdura até 1945 quando Vargas é deposto pelas Forças Armadas.

O Estado Novo revê a questão da pluralidade sindical estipulando sindicato único subordinado ao Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio que poderia intervir no sentido de aprovar e cassar o reconhecimento do sindicato além de intervir na escolha dos dirigentes que não poderiam ter ideologias contrárias aos interesses do Estado Novo. Lima (1982, p. 21) expõem que:

[...] com estas medidas, o governo cercou-se de garantias para impedir a mobilização operária pelas suas reivindicações, como também a penetração de qualquer ideologia que não fosse a adotada pelo governo.

Outras atitudes do Estado Novo referentes às questões trabalhistas foram: a criação do imposto sindical para dar suporte financeiro aos sindicatos, fixação do salário mínimo regional e criação do Serviço de Alimentação e Previdência Social – SAPS que possibilitava alimentação a preços acessíveis ao salário do operário. Em maio de 1943 todos os decretos-lei referentes à legislação trabalhista foram agrupados na Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT.

É importante abordar dois aspectos referentes às leis trabalhistas que não foram aprofundados pois, fogem aos objetivos deste trabalho. O primeiro aspecto é que estas leis

não se originaram da atitude de benevolência do Estado, na realidade as leis trabalhistas são mecanismos de controle, disciplinarização e reprodução da mão de obra pretendendo evitar agitações, greves e a introdução de ideologias contrárias ao capitalismo e a industrialização, numa atitude paternalista adotada pelo Governo de Getúlio Vargas.

O segundo aspecto é referente à aprovação destas leis, que não ocorre num processo linear onde o Estado redige, vota e aprova. O empresariado e classe trabalhadora não são agentes passivos desta história, existiu um processo de influências dos empresários e dos trabalhadores na formulação das leis trabalhistas. A classe empresarial defendia seus interesses na formulação das leis pela via política, já os trabalhadores defendiam seus interesses através do movimento organizado, greves e pressões. Pode-se perceber que no processo de aprovação das leis trabalhistas ocorre um jogo de interesses, com avanços e retrocessos tanto para a classe trabalhadora como para os empresários.

O governo de Vargas apesar de ditatorial, repressivo e centralizador, conseguiu assumir característica populista ou trabalhista, pois confirmou e expandiu a legislação referente às questões do operariado, abrindo também espaço para intervenção da Igreja nos assuntos sociais.

A década de 30 possibilita o surgimento do Serviço Social, pois é neste período que ocorre um profundo agravamento da questão social abrangendo, principalmente, a classe operária em decorrência da industrialização. Como resposta à questão social operária surgem algumas legislações governamentais e o governo permite a intervenção social da Igreja, fato que será foco de reflexão no próximo item e que segundo Lima (1982) abre campo para a institucionalização das escolas de Serviço Social no Brasil.

1.1.2 Influência religiosa

Antes da década de 20 a Igreja Católica não se preocupava com problemas de ordem social, sua atenção estava voltada ao combate de outras religiões como o protestantismo e o espiritismo. De acordo com Lima (1982) esta afirmação não significa que todos os membros da Igreja Católica concordavam com esta indiferença social do catolicismo perante os problemas do operariado. Esta ausência ia contra os princípios postos, desde 1891, na encíclica *Rerum Novarum* do papa Leão XIII que alertava para as injustiças sociais e a exploração dos operários.

Devido ao afastamento da Igreja dos problemas de ordem social, o avanço das idéias socialistas e o número insuficiente de clero, o catolicismo começou a perder um significativo número de fiéis. Como solução para esta situação, a Igreja Católica cria a Ação Católica que, de acordo com Lima (1982, p. 33) “[...] era um movimento de colaboração dos leigos no apostolado da Igreja, visando desenvolver sua missão de evangelização.”

A Ação Católica brasileira é divulgada nas dioceses, após aprovação do Vaticano, em 1935 e incorpora grupos da Igreja Católica que já vinham desenvolvendo ações sociais principalmente no meio operário, como é o caso da Juventude Operária Católica – JOC.

A Ação Católica tinha objetivo de defender e divulgar os princípios da Doutrina Social da Igreja e atuava na política e no social, através de associações, obras de ação econômica e social em instituições particulares ou governamentais.

Nesta época os membros da Igreja já tinham clareza de que a atuação no social precisava ser organizada e fundamentada em conhecimentos técnicos, sendo necessário, portanto, formação específica. Assim a Ação Católica organiza as chamadas “semanas sociais” com intenção de possibilitar encontros entre os participantes de movimentos católicos

para rever, analisar e programar as atividades desenvolvidas, além de oferecer aos participantes formação baseada na Doutrina Social da Igreja, difundindo a cultura social.

Em São Paulo, face a sua característica de pólo industrial, a influência de ideologias contrárias ao catolicismo era mais evidente, principalmente nos movimentos operários, por esta razão foi programado, em 1932, um Curso de Iniciação à Ação Social, sendo Mlle. Loneux, professora da Escola Católica de Serviço Social de Bruxelas, convidada para ministrar a parte do curso referente ao Serviço Social, pois esta dedicava-se à ação social operária.

Ao término deste curso foi formada uma comissão para organizar um plano de ação social criando, então, o Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo – CEAS com objetivo de implantar no Brasil uma escola de Serviço Social, além de estudar e atuar na questão social principalmente no que diz respeito à questão operária. De acordo com Lima (1982, p. 41)

[...] o Centro dedicou sua ação, em grande parte, à criação de centros operários, em que se fazia um trabalho de ação social junto às mulheres operárias, abrangendo cursos de formação em colaboração com outras instituições ou movimentos católicos.

Outras atividades do CEAS foi o envio para Bruxelas de duas jovens participantes do Centro para se formarem em Serviço Social, sendo este o primeiro passo para concretizar a implantação da escola de Serviço Social no Brasil, além da promoção da semana de ação católica e da colaboração com a legislação no que diz respeito a proteção do trabalho de mulheres e de menores.

Em 1935, houve o retorno das jovens que foram estudar Serviço Social em Bruxelas e com isso iniciou-se os preparativos para fundar a escola de Serviço Social de São Paulo, que foi inaugurada em fevereiro de 1936 e que absorveu algumas atividades até então realizadas pelo CEAS.

A formação das alunas na escola de Serviço Social era orientada pela Doutrina Social da Igreja na linha da justiça social, solidariedade social e caridade cristã, por isso o Serviço

Social atuava nos diversos grupos que constituíam a sociedade: família, escola, trabalho e outros.

No Rio de Janeiro a fundação da segunda escola de Serviço Social do Brasil seguiu percurso semelhante da de São Paulo. Na primeira Semana Social realizada em 1936 no Rio de Janeiro, Stela Faro fez uma palestra que abordou a necessidade de profissionais especializados para o trabalho social, propondo a fundação de escolas de Serviço Social, fato que impulsionou a criação da escola do Rio.

A fundação da escola de Serviço Social do Rio de Janeiro ocorreu em 1937 em decorrência da criação, pelas religiosas da Congregação de Maria, do Instituto de Educação Familiar e Social, que posteriormente ficou conhecido como Instituto Social. Este instituto constituía-se em duas escolas distintas: Escola de Serviço Social e Escola de Educação Familiar, ambas orientadas pela Doutrina Social da Igreja.

Após a inauguração dessas duas escolas de Serviço Social, outras começaram a surgir dentro do mesmo processo de nitida origem religiosa. Em 1940, em São Paulo, criou-se o Instituto de Serviço Social, a primeira escola masculina de Serviço Social da América Latina. Com apoio do Instituto Social do Rio de Janeiro surgiu em 1941, uma instituição particular católica no Recife; em 1944, criou-se a escola de Serviço Social do Paraná e em 1945, fundaram-se as escolas de Serviço Social de Porto Alegre e de Natal.

1.2 SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA

1.2.1 Origens do Serviço Social na Empresa

O resgate sobre a origem do Serviço Social no Brasil foi realizado, pois nas literaturas analisadas percebe-se a vinculação direta entre surgimento da questão social operária e implantação do Serviço Social.

Sendo assim, pode-se inferir que a especificação do Serviço Social na empresa surge juntamente com a origem do Serviço Social, mesmo que não seja diretamente, no interior da empresa, o assistente social desde sua origem intervém na questão operária, atuando nos problemas vivenciados pelos trabalhadores e seus familiares. De acordo com Canôas (1982, p. 70):

Por volta da década de 40, o Serviço Social já atuava nas empresas indiretamente através da Previdência Social, dos Serviços Públicos estatais e dos Centros Sociais, assistencialistas, criados paternalisticamente pelos empregadores para assistir ao comerciário ou industrial.

Portanto a intervenção do assistente social na questão do operário pode ser percebida na formação das primeiras profissionais e na sua inserção em instituições particulares, no aparato do Estado e entidades patronais.

No que diz respeito à formação das alunas de Serviço Social, nota-se uma certa distinção entre as escolas de São Paulo e Rio de Janeiro.

De acordo com Lima (1982, p. 60) em São Paulo: “Dois problemas constituíam o objeto de [...] preocupação na formação dos assistentes sociais: o operário e a família.” Assim sendo, o currículo da escola de São Paulo incluía entre outras disciplinas: Direito do Trabalho, Família, Legislação Trabalhista, Código de Menores e Administração e Escritório, e a formação prática era realizada em bairros operários, nos serviços do Departamento Estadual do Trabalho.

O programa da escola do Rio de Janeiro "acentuava uma linha de formação voltada para o trabalho junto à família e para a prevenção da saúde" (op. cit., p. 61). A concentração de disciplinas na área da saúde e higiene era nitida, mas, mesmo com esta orientação, o currículo incluía a disciplina de Direito do Trabalho e opção de estágio em Serviço Social de Trabalhadores.

Na obra "Serviço Social no Brasil: a ideologia de uma década" de Arlette Lima (1982), encontra-se como anexo as bancas examinadoras e os respectivos temas das monografias realizadas pelas alunas da primeira turma da escola de São Paulo e do Rio de Janeiro.

Em São Paulo, metade das monografias apresentadas foram referentes à questão operária e abordavam os seguintes temas: sindicatos operários, duração do trabalho na indústria, condições da vida operária, menores operários, condições dos menores na família operária, habitação operária e imigração. Já no Rio de Janeiro somente uma monografia abordava a questão operária tratando dos problemas da família operária e ratificando a distinção de orientação entre as primeiras escolas de Serviço Social no Brasil.

Em 1945 começa a influência norte-americana no Serviço Social, através de bolsas de estudos, convênios e intercâmbio entre Brasil e Estados Unidos. Segundo Lima (1982) uma das consequências da influência norte-americana foi a introdução, em 1945, da disciplina Serviço Social da indústria no currículo da escola de São Paulo, outras disciplinas também foram incluídas, Serviço Social médico, de grupo, caso e comunidade.

No mesmo ano esta escola apresentou no I Congresso Pan-Americano de Serviço Social um trabalho intitulado "O serviço social na indústria, no Brasil".

A inserção de profissionais em instituições particulares vinculada ao trato da questão operária é perceptível, no Rio de Janeiro, já em 1919, quando Lima (1982) exemplifica citando a Associação do Lar Proletário que oferecia proteção às famílias operárias. Em São Paulo de acordo com o Relatório da Escola de Serviço Social de São Paulo citado por Lima

(1982, p. 66) “1940 marca [...] o início do trabalho de assistência social [...] na indústria na Companhia Nacional de Estamparia, em Sorocaba.”

Já a inserção profissional em órgãos públicos segundo Lima (1982) ocorre, em São Paulo, através da criação do Departamento Assistência Social, em 1935, órgão oficial com função de dirigir o Serviço Social público e coordenar todas as atividades de assistência social de instituições particulares. E no Rio de Janeiro, em 1939, quando o Ministério do Trabalho abre campo para atuação do assistente social na fiscalização do trabalho de mulheres e menores.

A inserção do profissional em entidades patronais, criadas para desenvolver ações mais organizadas e padronizadas para o proletariado, ocorre a partir dos anos de 1940, quando surge uma nova Política Nacional preconizada pelos empresários que, segundo Menegasso cria (1989, p. 278) “[...] uma série de medidas assistenciais e educativas necessárias à adequação da força de trabalho às indústrias em expansão.”

Os empresários reuniram-se em Teresópolis, na I Conferência das Classes Produtoras no ano de 1945 e elaboraram a Carta da Paz Social, assinada por mais de 800 associações empresariais, que inclui o debate sobre dez temas entre os quais, segundo Ramos (1984), constavam: elevação do nível de vida da população, política social e trabalhista, política de produção industrial e mineral, política de produção agrícola e o Estado e a Ordem Econômica.

Lacerda apud Ramos (1984, p. 56) expõe que: “[...] a Carta da Paz Social preconizava dois princípios básicos do Serviço Social: a justiça social e a melhoria das condições de vida do trabalhador e sua família. Em decorrência disso foram criados então duas grandes entidades: o Sesi na área industrial, e o Sesc na área do comércio.”

Segundo Ramos (1984) o SESC foi assistencialista oferecendo auxílios alimentares, farmacêuticos, atividades educacionais e de saúde até 1951, quando ocorreu a primeira Conferência Nacional de Técnicos, em Bertioga – São Paulo e a entidade optou por

desenvolver um trabalho na linha da educação social como forma de desenvolver a pessoa humana na sua totalidade.

O SESI foi criado, organizado e mantido pelos empregadores. Em maio de 1946, na Confederação Nacional das Indústrias – CNI, no Rio de Janeiro, representantes das Federações Industriais do Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Pernambuco e Paraná encontraram-se para elaborar um carta solicitando a criação de um serviço social da indústria. Em junho foi instituído o Decreto-lei que atribuía a CNI a criação do Serviço Social da Indústria e, em julho de 1946, a ata de criação do SESI foi assinada e seu regulamento foi elaborado.

Assim nasceu o SESI “ [...] uma das primeiras instituições privadas a prestar serviços assistenciais aos trabalhadores com recursos e direção do empresariado.” (LUIZ, 1996, p. 25). Os serviços do SESI eram voltados para trabalhadores da indústria, transporte, comunicação e pesca. Segundo Luiz (1996) a evolução de seus serviços ocorreu da seguinte forma, a primeira atuação foi de abastecimento de alimentos e utilidades domésticas a baixo custo, depois a atuação do SESI passou a abordar respectivamente esporte, lazer, educação, saúde, assistência jurídica e ações culturais.

Segundo Rico (1982, p. 42) “[...] a especialização do Serviço Social por campos ocorreu concomitantemente ao desenvolvimento do Serviço Social como profissão”, o aprofundamento da complexidade dos problemas sociais gera para o Serviço Social a necessidade de maior especificidade, é assim que o Serviço Social começa a se especializar em diferentes áreas, acumulando experiências práticas e dando origem ao Serviço Social em empresa, pela necessidade de atuação do Serviço Social voltado para o trabalhador, mas no contexto interno das empresas.

Conforme Rico (1982), percebe-se que a atuação do profissional de Serviço Social no interior das empresas desenvolve-se mais amplamente a partir de 1960. No Brasil,

inicialmente, foram as empresas europeias que mais abriram espaço para inserção dos profissionais da área das ciências humanas. Já as empresas de origem americana, somente na década de 60/70, com a aceleração do processo de industrialização e entrada de capital estrangeiro, é que começam a requisitar profissionais qualificados para atuarem junto ao trabalhador.

Após conhecermos a origem do Serviço Social de empresa poderemos prosseguir analisando como foi a atuação e fundamentação do Serviço Social em empresa nas décadas de 60, 70, 80 e na atualidade.

1.2.2 Anos 60 e 70

Segundo Rico (1982) é na década de 60 que o Serviço Social de empresa desenvolveu-se com maior amplitude e rapidez, aumentando significativamente a inserção do Assistente Social dentro das empresas. Este fato ocorreu, principalmente, em São Paulo por ser esta cidade um polo industrial.

É também nos anos 60/70 que formaram-se uma série de grupos de assistentes sociais de empresa. Como exemplo, Canôas (1982) cita o Grupo de Assistentes Sociais em Empresa – GRASE, criado em 1960 em São Paulo e o Grupo de Estudos de Serviço Social do Trabalho – GESSOT, criado em São Paulo no ano de 1969, pelo Ministério do Trabalho, através do Departamento Nacional de Segurança e Higiene do Trabalho, que constava de uma seção de Serviço Social do Trabalho. Rey (1993) cita, também, o Grupo Operacional de Serviço Social em Empresa – GOSSE do Rio Grande do Sul. Finalizando, Rico (1982) cita mais três grupos: Grupo Meta, Grupo Práxis e Associação dos Assistentes Sociais do Trabalho – APAST.

Estes grupos “passam a se reunir de forma mais sistemática, procurando instrumentalizar teoricamente sua prática profissional [...]” (CANÔAS, 1982, p. 72). Tinham por objetivo trocar experiências entre profissionais, pesquisar e estudar aspectos referentes ao Serviço Social na área do Trabalho e Empresa, além de divulgar o papel e a importância do Serviço Social nas empresas.

De acordo com GESSOT apud Canôas (1982, p. 60) os temas debatidos nos encontros deste grupo versavam sobre:

- a) Serviço Social do Trabalho: Conceitos, objetivo, programas e recursos do Serviço Social do Trabalho em empresa;
- b) Documentação para o Serviço Social na Empresa;
- c) Planejamento e implantação do Serviço Social do Trabalho na Empresa;
- d) Serviço Social do trabalho no contexto de Recursos Humanos;
- e) Benefícios;
- f) Direito do Trabalho;
- g) Introdução à Previdência Social;
- h) Reabilitação Social;
- i) Serviço Social na equipe de Segurança e Higiene do Trabalho;
- j) Segurança do Trabalho.

Estes grupos também elaboravam trabalhos sobre Serviço Social de empresa para publicações, alguns destes trabalhos são citados por Canôas (1982), do GRASE foram citados dois trabalhos: “Serviço Social no campo da empresa” de 1966 e “A contribuição do Serviço Social da empresa para o desenvolvimento do homem e da empresa” de 1970. Do GESSOT RS foram citados os trabalhos intitulados como: “Empresa – Uma Comunidade de Trabalho” de 1973, “Grupos de Integração e Participação” de 1975 e “Causas Sociais dos Acidentes de Trabalho” de 1977.

Rico (1982) complementa citando trabalhos do Grupo Meta como: “Uma contribuição ao estudo do serviço social do trabalho em empresa” de 1974 e “Serviço Social na empresa – Utopia ou realidade ?” de 1979.

Segundo Rico (1982) é o GESSOT/SP que, em 1972, conceitua o Serviço Social do Trabalho e o Serviço Social de Empresa. Nesta conceituação o Serviço Social do Trabalho

fica entendido como todas as intervenções profissionais referentes ao trabalhador. Segundo GESSOT/SP apud Rico (1982, p. 47) o Serviço Social do Trabalho difere:

- [...] conforme os objetivos específicos das organizações onde ele se insere:
- Empresas (comerciais, industriais, bancárias e outras);
 - Instituições previdenciárias (INPS, IPESP, IAMSP e outra);
 - Associações patronais voltadas para o trabalhador (Sesi, Sesc, Seconci e outras);
 - Associações de empregados (sindicais, profissionais, filantrópicas e outras)

Sendo assim o Serviço Social de empresa passa a ser entendido como uma especificação do Serviço Social do Trabalho.

O entendimento destes grupos sobre empresa, sobre Serviço Social de empresa e sobre o objeto do Serviço Social de empresa, influenciam na proposta de intervenção dos mesmos. Sendo assim, segundo Rico (1982, p.51) o conceito de empresa adotado por estes grupos é de que a empresa é

[...] uma unidade econômica que reúne diversos fatores de produção, buscando e/ou incentivando o atendimento às necessidades dos consumidores através da produção e distribuição de bens ou serviços, com o objetivo de adquirir uma renda monetária (lucro) resultante da diferença de preço entre os fatores de produção e a mercadoria.

Sobre o conceito de Serviço Social de empresa o Gessot entende que:

O Serviço Social do trabalho em empresa [...] pode ser definido como a intervenção nos diversos fenômenos que caracterizam a estrutura empresarial e nas situações sociais que tenham relação com a situação de trabalho, dentro da perspectiva do desenvolvimento integral. (GESSOT-SP apud RICO, 1982, p. 51)

Já para o Grupo Meta o conceito de Serviço Social de empresa é definido, pela identificação da função social que a empresa possui e assim coloca:

Através de sua função social, a empresa procurará:

1. Estabelecer um entrosamento entre seus aspectos econômicos, financeiros, técnicos e sociais.
2. Oferecer campo de realização profissional e relacionamento pessoal aos que nela trabalham.
3. Integrar-se na comunidade.
4. Contribuir para o desenvolvimento dessa comunidade.
5. Garantir a satisfação das necessidades básicas de seus trabalhadores.

O trabalho social na empresa se propõe exatamente a melhorar esses aspectos, considerando-se que ela não subsiste sem a mão-de-obra (empregado) e que o homem também não se realiza sem o trabalho. (META apud RICO, 1982, p. 52)

Quanto ao objeto do Serviço Social de empresa, Gessot e Grupo Meta identificam este como sendo a intervenção nos fenômenos que surgem do relacionamento entre empresa-empregado.

Apesar de cada grupo ter definido seu próprio conceito de Serviço Social de empresa, as duas conceituações são semelhantes diante do caráter de equilíbrio entre empresa-empregado e da dependência entre as duas classes: o empregador não consegue atingir seus objetivos sem o empregado e este, por não possuir os meios de produção, não sobrevive sem vender sua força de trabalho para o empregador.

A proposta de intervenção do GESSOT, para o Serviço Social de empresa, aborda não somente a ação profissional no nível de atendimento direto ao usuário, seja individual ou grupal, mas também inclui a ação profissional no nível de planejamento, desenvolvimento e administração de programas sociais. Através da utilização das pesquisas de recursos humanos, o assistente social atinge uma ampla visão das condições de vida e trabalho de seus usuários, e assim, pode propor, com fundamentação teórica e empírica, programas sociais como ações alternativas às empresas no sentido de obter melhor produtividade e aumento da qualidade de vida do trabalhador.

De acordo com Canôas (1982) a proposta de intervenção do GESSOT diz que o Serviço Social na Empresa deve atender dois setores de atuação: as necessidades básicas e as necessidades de relações sociais dos trabalhadores.

As necessidades básicas foram vinculadas ao atendimento a nível de subsistência física e de segurança social do trabalhador com atuação voltada para alimentação, educação, habitação, lazer, saúde, previdência e família. Já as necessidades de relações sociais são vinculadas ao atendimento a nível de desenvolvimento cultural e participação na vida civil.

política e ética, por isso tem atuação voltada para comunicação social, economia social, integração social, jurídico-social e transformação institucional.

O GESSOT também define que cada um destes setores de atuação deve ser operacionalizado através de macro e micro ações. As macro ações seriam as funções de assessoria, pesquisa, planejamento e administração, já as micro ações seriam funções de assistir, orientar, clarificar, conscientizar, motivar, encaminhar, socializar e mobilizar trabalhadores, quer individualmente ou em grupos.

A crítica de Canôas (1982) e Rico (1982) sobre o Serviço Social de empresa na década de 60/70 é devido ao fato deste caracterizar-se como ação modernizadora, que visa melhorias e reformas, atendendo algumas necessidades dos trabalhadores, mas sem conscientizar e discutir a relação antagônica entre empregadores e empregados, sem abordar a luta de classe e as relações de produção.

Sendo assim, o Serviço Social de empresa, neste período, trabalha na perspectiva da adaptação e ajustamento do trabalhador ao sistema de produção capitalista, justificando esta adaptação na existência de uma relação equilibrada de interdependência entre patrões e empregados.

Portanto o assistente social é visto pelo empregador como profissional capaz de investir na aparente harmonia e interdependência entre patrões e empregados. O Serviço Social nesta época não consegue superar as influências da explicação funcionalista da sociedade e nem a influência da teoria administrativa das relações humanas. Não enxergando além dessas teorias o Serviço Social se vê aprisionado numa ação de ajustamento social do trabalhador às condições capitalistas, concedendo alguns benefícios com objetivo de elevar a produtividade e o nível de responsabilidade e comprometimento do funcionário com a empresa. Este aspecto é confirmado por Canôas (1982, p. 71):

Preocupa-se com o equilíbrio social, obtido através das concessões que a classe capitalista, detentora do Aparelho de Estado, do poder, favorece as outras. As mudanças sociais, são atenuadas por todos os meios disponíveis pela burguesia, para que ocorra a modernização da sociedade e não sua transformação.

1.2.3 Anos 80

Nos anos 80 o Serviço Social adota uma postura crítica, voltada para a transformação da sociedade. É o momento em que o Serviço Social coloca-se a serviço da classe trabalhadora, percebendo e criticando o fato de que, anteriormente, a profissão estava a serviço da classe dominante, por ter trabalhado em função da adaptação, do equilíbrio entre as classes e de ações emergenciais que não atingiam a raiz, as causas estruturais dos problemas sociais.

Segundo Rey (1993) este novo olhar do Serviço Social surge como consequência do Movimento de Reconceituação que inicia-se em 1965 e marca o início da influência marxista no Serviço Social. Com a introdução do pensamento marxista no Serviço Social, os profissionais apreendem as contradições históricas que fundamentam o sistema capitalista e percebem que estas contradições podem ser superadas. Com isto ocorre a mudança do enfoque dado ao objeto, objetivo e metodologia do Serviço Social de empresa, para Canôas (1982, p. 39)

O materialismo dialético e histórico, fundamentando a teoria do Serviço Social, direciona a ação dessa prática para a transformação social, na medida em que o Serviço Social desenvolve uma prática política, cultural e econômica junto ao proletariado. O Serviço Social, com o método dialético, obtém uma nova concepção do mundo: da natureza, da sociedade e do homem. Rompe, necessariamente, com a ação modernizadora, a-histórica, isto é, de melhoria, adaptação humana a estruturas imutáveis e próprias do capitalismo. Esta prática pode facilitar a ação transformadora do proletariado na criação da sociedade verdadeiramente humana.

A proposta de intervenção de Canôas (1982) para o Serviço Social de empresa nos anos 80 coloca que a ênfase do profissional na empresa deve pautar-se na lógica da

conscientização, participação, associativismo e comunicação, tendo como objetivo estimular e desencadear a autogestão entre empregados. Desta forma o Assistente Social deve trabalhar com objetivos de não diretividade, auto gestão e facilitação das comunicações sociais, possibilitando e fortalecendo as formas de organização dos trabalhadores não só na empresa, mas também, na sociedade civil, de acordo com Canôas (1982, p. 71)

[...] Serviço Social na empresa, nesta perspectiva, consiste, assim, em desencadear sua intervenção prevendo um crescimento das reivindicações econômicas, dos serviços sociais e culturais aos trabalhadores, assim como a exigência da participação social da classe trabalhadora na gestão da empresa.

Para Canôas (1982) os objetivos do Serviço Social de empresa são definidos dependendo das condições de trabalho dos funcionarios e devem incluir práticas econômicas, políticas e sociais. E necessário que se realize a interpretação da realidade, através de aproximações sucessivas, para que o profissional produza explicações e interpretações sobre a realidade a ser trabalhada. “com o conhecimento da realidade do trabalhador, o Serviço Social do Trabalho, pode planejar sua ação, operacionalizando-a concretamente. Elabora planos, programas e projetos. Realiza pesquisas. Administra programas, assessora e avalia sua ação.” (CANÔAS, 1982, p. 41).

Já a proposta de intervenção de Rico (1982) para o Serviço Social de empresa na década de 80, frente a influência marxista, parte da análise do objeto e dos objetivos do Serviço Social como profissão para chegar ao objeto e objetivos do Serviço Social de empresa.

Quando o Serviço Social assume a transformação como seu objetivo, assume também o objetivo de conduzir os homens a um processo de libertação e para atingir tais objetivos a autora adota a posição de Boris Alexis Lima que propõe cinco objetivos para o Serviço Social sendo eles: conscientização, participação, organização, gestão popular e mobilização popular. Estes objetivos pretendem “ [...] a nível ideal, conscientizar quem está alienado, transformar o

explorado em sujeito auto determinante, politizar e organizar a população para dirigir a sociedade onde esta inserida.” (RICO, 1982, p. 101)

A autora ressalta que trabalhar na perspectiva de transformação e libertação, numa sociedade capitalista tem seus limites, ainda mais, dentro de uma empresa que é o locus direto da relação de exploração e contradição, base do sistema capitalista. Por isto dos cinco objetivos citados por Boris Alexis Lima para o Serviço Social, Rico (1982) considera que três deles são possíveis de serem concretizados no Serviço Social de empresa, sendo eles: a conscientização, a participação e a organização.

A conscientização é entendida por Freire apud Rico (1982) como processo reflexivo e crítico onde o homem busca explicações para sua situação no mundo. Para Rico (1982, p. 100) este é o objetivo mais importante considerando que o Assistente Social lida “[...] com homens alienados (em termos de consciência de classe) é fundamental que estes se percebam no processo de mudança da sociedade.”

Assim os profissionais de Serviço Social atuam dentro da lógica da transformação, pois, através da conscientização possibilitam aos funcionários se inserirem de modo crítico na sociedade visando a transformação da mesma.

A participação é vista como a inclusão dos funcionários nos processos decisórios da sociedade e da empresa, para Lima apud Rico (1982) a participação significa a transformação de um sujeito explorado para um sujeito autodeterminante e criador da sua própria vida.

A organização seria para manter os trabalhadores unidos e solidários entre si, em prol de um objetivo comum. Com relação a estes objetivos Rico (1982, p.101) expõe: “[...] transformar é libertar. Libertar envolve desenvolver consciência e esta surge na relação do homem com o mundo. A consciência implica em ação e esta, por sua vez, exige participação e organização.”

Outra proposta de intervenção para o Serviço Social de empresa nos anos 80 é feita por Mota (1983) e parte da análise realizada pela autora sobre as percepções da classe trabalhadora. A pesquisa de Mota (1983) mostrou que os trabalhadores percebem:

- 1) Sua própria exploração;
- 2) O Serviço Social como ajuda, que diminui seus problemas de forma imediata, mas não os resolve definitivamente;
- 3) Que a ajuda oferecida é vantajosa para a empresa, no sentido de manter a reprodução da força de trabalho e aumentar a produtividade;
- 4) O Assistente Social como um empregado comum que, também, está submetido as determinações da empresa.

Estas percepções mostram a possibilidade de autonomia crescente nas elaborações e idéias da classe trabalhadora. Segundo a autora estas percepções dos trabalhadores devem ser consideradas como uma forma de resistência. Eles se utilizam da ajuda do Assistente Social, mas não de forma totalmente a-critica, eles percebem o sentido real e vantajoso que a atuação promocional do Assistente Social tem para a empresa. Isso demonstra uma consciência de classe, uma conotação política e crítica dos trabalhadores inseridos nas empresas, ou seja, expressa que o trabalhador possui um potencial negador do sistema. De acordo com Mota (1983), o que deve determinar a intervenção do Assistente Social na empresa é este potencial negador da classe trabalhadora para com o sistema.

Portanto o Assistente Social deve atuar numa perspectiva educativa que forneça aos trabalhadores mais elementos para reflexões sobre sua condição de classe explorada, contribuindo para construção de um projeto político comum de classe.

Para concretizar esta proposta de intervenção Mota (1983) expõe que a intervenção deve ser situada na relação concreta de exploração do capital sobre o trabalho e o trabalhador

deve ser encarado como sujeito das relações sociais e não como receptor passivo de benefícios.

1.2.4 Contemporaneidade

Na atualidade, as literaturas analisadas sobre Serviço Social de empresa abordam a discussão da constituição de novos espaços ocupacionais e da alteração das condições de trabalho para o Serviço Social, diante da reestruturação produtiva ocorrida dentro das empresas em meados da década de 80, mais amplamente a partir dos anos 90.

A reestruturação produtiva é uma resposta a crise mundial do capitalismo e significa uma mudança nos padrões de gestão e organização do trabalho com objetivo de aumentar a produtividade das empresas e a qualidade dos produtos e/ou serviços. Esta baseada na implantação do modelo japonês, o toyotismo. Para Kayamena (2000) a implantação deste modelo japonês representa a busca pela qualidade total, através da introdução de novas maneiras gerenciais e administrativas e da introdução de novas técnicas no processo de produção, através do investimento em novas tecnologias e equipamentos.

Segundo Andrade (2000) a partir de 1988 ocorre a abertura do país ao capital estrangeiro internacional, processo que é aprofundado nos anos 90 e que marca a integração do Brasil no processo de globalização. Com o país em crise econômica e com o aumento da competitividade, advinda do processo de globalização, as empresas, para sobreviverem, investem maciçamente no modelo japonês, buscando atingir os padrões de qualidade suficientes para a competição globalizada.

É neste momento que as mudanças começam a atingir a gestão da mão de obra de forma significativa. Os mecanismos autoritários de controle da força de trabalho passam a ser

substituídos por estratégias que façam os funcionários se envolverem com o objetivo da empresa, investe-se, também, em treinamentos para que os funcionários caminhem na mesma direção dos programas de qualidade.

A qualidade total é entendida de forma ampla, e, de acordo com Fernandes apud Andrade (2000, p. 177) a literatura sobre este assunto tem apresentado três direções para se atingir a qualidade total:

[...] (a) preocupação com toda a vida útil do produto, não só com sua concepção e fabricação; (b) as relações da empresa com o ambiente, incluindo a rede de diferentes interlocutores (concorrentes, fornecedores, distribuidores, clientes); (c) por último, mas não menos importante, a mobilização de todo pessoal, como ponto fundamental na estratégia de Qualidade Total.

É nesta última direção – a mobilização de todo pessoal – que residem os maiores impasses para o sucesso dos programas de qualidade total das empresas. A mobilização e envolvimento de todos os funcionários é ponto fundamental para o sucesso destes programas.

A reestruturação produtiva impõe que a exploração atual seja consentida pelos trabalhadores e para isso assume estratégias de envolvimento dos funcionários. É justamente para isso que os Assistentes Sociais são chamados para atuar em treinamentos e no atendimento de certas necessidades dos trabalhadores, visando atingir o consentimento dos trabalhadores, de acordo com Mota & Amaral (1998, p. 40)

[...] estamos afirmando que as estratégias utilizadas pelo grande capital, para redefinir socialmente o processo de produção de mercadorias, a rigor, evidenciam as reais necessidades do processo de reestruturação produtiva: a integração passiva dos trabalhadores à nova ordem do capital, isto é, a adesão e o consentimento do trabalhador às exigências da produção capitalista.

Dentro desta lógica, nos anos 90, a ação profissional do Assistente Social passa a ser mediada pelas novas formas de controle da força de trabalho que surgem com a chamada reestruturação produtiva e que pretendem constituir um novo tipo de comportamento produtivo dos empregados.

Assim, de acordo com Mota & Amaral (1998), as demandas institucionais, que as requisições técnicas e operativas do mercado de trabalho, ou seja, as requisições feitas pelo empregador para o profissional de Serviço Social, derivam do processo de reestruturação produtiva, que envolve mudanças na organização da produção e também um novo modo de gerir a mão de obra, pois as empresas precisam de trabalhadores envolvidos com aumento da produtividade e competitividade.

Dentro do contexto da reestruturação produtiva e da qualidade total o Assistente Social, que antes era somente o profissional executor das políticas da empresa, agora é requisitado para planejar as políticas da empresa para enfrentamento dos impasses à qualidade total. De acordo com Andrade (2000, p. 182): “[...] o Serviço Social tem um importante papel no desenvolvimento das atividades que têm como objetivo formar a base de sustentação dos programas de qualidade.”

César (1998) faz uma observação importante sobre a mudança de foco na atuação do assistente social de empresa: antigamente, as demandas tradicionais do Serviço Social de empresa eram os atendimentos psicossociais relacionados, principalmente, em situações externas à empresa, ou seja, no que diz respeito à vida privada do trabalhador, problemáticas externas que afetavam a produtividade da empresa. O Assistente Social continua sendo reconhecido pela sua competência em lidar com as necessidades humanas e questões sociais externas, mas, atualmente as requisições feitas pelas empresas estão colocando ênfase na atuação do assistente social em questões internas.

Portanto as novas demandas postas para o Serviço Social de empresa são, segundo Andrade (2000), os treinamentos e a atuação no sentido de aumentar a qualidade de vida dos funcionários. Já, César (1998) coloca a intervenção do Assistente Social voltada para programas participativos, redimensionamento do uso das informações, ampliação do sistema

de benefícios, assessoria as gerências e reatualização da intervenção do Assistente Social na área de segurança do trabalho.

Segundo Andrade (2000) o assistente social deve ter competência para sensibilizar as diretorias e gerências sobre a necessidade de se conciliar mudanças organizacionais com mudanças sociais, problematizando que a qualidade total não pode ser vista com base, somente, nos produtos, pois ela envolve necessariamente a qualidade de vida dos trabalhadores. Como pode-se verificar no artigo de Andrade (2000, p. 179):

[...] a implantação de projetos de Qualidade Total, requisito fundamental para o sucesso mercadológico dos produtos, tem no fator humano um diferencial de competitividade, que passa pelo comprometimento e satisfação de certas necessidades dos funcionários.

A atuação do Assistente Social nos programas de Qualidade de Vida deve partir das percepções dos próprios empregados a partir de pesquisas e análise dos aspectos envolvidos na Qualidade de Vida dos trabalhadores. Segundo Andrade (2000, p.180) pode-se utilizar a metodologia de auditoria de recursos humanos, que segue os seguintes passos: “[...] preparação; sensibilização; planejamento; execução; apresentação de relatório; plano de ação e avaliação.”, através da utilização desta metodologia fica possível acompanhar todo o processo podendo desenvolver medidas corretivas, caso necessário.

Os programas de qualidade de vida não podem ser eventuais e usados com objetivo de manipulação dos funcionários. Eles devem ser encarados como uma nova forma de gestão que deve ser dinâmica e contínua.

O profissional de Serviço Social deve ter clareza de que a qualidade de vida do trabalhador envolve dois aspectos: os externos à empresa, que seriam questões como saúde, lazer, educação, moradia, transporte, alimentação, etc. E os internos que envolvem a remuneração, as condições de trabalho e a organização psicossocial do mesmo.

O assistente social, ciente do duplo aspecto da qualidade de vida, deve atuar nos aspectos externos, mas sem deixar de lado os aspectos internos como: clima organizacional,

inter-relacionamentos, motivação para o trabalho, conteúdo do trabalho, ergonomia dos postos de trabalho, segurança do trabalho e níveis de participação. Pois é a somatoria dos benefícios externos e internos que levarão os funcionários a se envolverem com a empresa e adotarem um novo comportamento organizacional que colabore com os objetivos empresariais de produtividade e qualidade.

No que diz respeito aos treinamentos, com a reestruturação produtiva, a qualificação profissional torna-se necessária para o alcance da qualidade total. A reestruturação das empresas demandam por profissionais mais flexíveis, polivalentes e sensíveis aos objetivos empresariais.

Desta forma, os treinamentos para os empregados são essenciais para o sucesso da implantação dos programas de qualidade, de acordo com Andrade (2000, p. 181):

[...] a questão da qualificação profissional dos funcionários, de modo a atender as demandas da revolução na base técnica de produção, passa a ser fundamental para a implantação de processos de qualidade, necessária ao enfrentamento dos novos patamares de competitividade.

Os treinamentos podem ser voltados para vários aspectos: comportamentais, motivacionais, técnicos, operacionais, de formação básica e ainda de crescimento pessoal.

Treinamentos comportamentais ou motivacionais tem objetivo de mostrar para os funcionários o tipo de atitude que os mesmos devem assumir de acordo com as necessidades da empresa, ou seja, uma postura cooperativa e de envolvimento com as metas da empresa.

Os treinamentos técnico e operacionais estão ligados diretamente com a função que o empregado desempenha na empresa, qualificam o trabalhador para sua função específica dentro da empresa.

Já os treinamentos que envolvem formação básica e crescimento pessoal dos trabalhadores não estão diretamente vinculados à empresa, no sentido de adotar os comportamentos que a empresa deseja ou de qualificar para função específica. São treinamentos que visam, antes de qualquer coisa, desenvolver as potencialidades de cada

pessoa, visam o desenvolvimento integral, independente se estes conhecimentos serão ou não diretamente aplicados em função do negócio da empresa. Em suma, são treinamentos voltados para os trabalhadores e não para os objetivos da empresa.

De acordo com Andrade (2000) os investimentos em treinamento nas empresas brasileiras são poucos e na maioria das vezes voltados para os treinamentos comportamentais e motivacionais, às vezes incluindo um pouco de assuntos técnicos e operacionais.

Ciente da importância dos treinamentos para o sucesso dos programas de qualidade e desta realidade colocada por Andrade de que as empresas brasileiras pouco investem em treinamentos e, quando o fazem, voltam para a questão comportamental, é fundamental que o assistente social atue nos processos de treinamento, orientando-os no sentido destes englobarem os três tipos de treinamentos citados anteriormente: comportamentais/motivacionais; técnicos/operativos e de formação básica/crescimento pessoal. Somente assim os programas de qualidade trarão benefícios para as empresas e para os funcionários. De acordo com Andrade (2000, p. 182):

[...] não basta o treinamento específico voltado para o conjunto de ferramentas da qualidade sem uma efetiva atenção ao crescimento das pessoas. Ou seja, é fundamental que o treinamento dos funcionários esteja aliado a uma maior valorização e maximização do potencial dos mesmos, permitindo a manutenção do processo de melhorias contínuas através da educação, com um permanente incentivo ao aprendizado e ao crescimento.

A qualificação profissional pode ser realizada através de palestras, cursos e seminários, evoluindo para programas de trainees e implantação de universidade corporativas.

Já a atuação em programas participativos deve-se ao fato de que com a incorporação da qualidade total, a participação dos funcionários torna-se uma estratégia de envolvimento dos mesmos com os objetivos da empresa, sendo assim, o assistente social é requisitado para participar deste processo que diz respeito à democratização das relações de trabalho. A participação pode ocorrer através de liberdade e estímulo, por parte da empresa, para que os

funcionários participem com sugestões e através de autonomia e participação decisória dos funcionários dentro dos seus respectivos níveis de trabalho.

O redimensionamento do uso das informações significa que as informações acumuladas nos atendimentos de Serviço Social, que antes ficavam somente sob seu domínio, atualmente, estão sendo repassadas (salvo sigilo profissional) para as gerências para que estas tenham condições de realizar seu controle e gerenciamento sobre o trabalho com base em dados reais. Tendo em vista o repasse destas informações, tornou-se necessário para o assistente social reorganizar e racionalizar seus serviços e informações de modo a ter dados quantitativos e qualitativos dos seus atendimentos que possam subsidiar as ações dos gerentes da empresa.

Atualmente as empresas estão oferecendo benefícios que não fazem parte necessariamente do contrato coletivo e por isto dependem da avaliação de cada funcionário; cabe ao Assistente Social, através do estudo de caso, decidir quais os funcionários que receberão ou não o benefício.

O assistente social está sendo chamado para assessorar às gerências. Além do repasse das informações do Serviço Social para os gerentes, estes pedem a intervenção técnica do Assistente Social para solucionar conflitos que não conseguem resolver. Isso demonstra que a polivalência dos gerentes não é suficiente para resolver todos os problemas e reafirma a competência do Assistente Social na ação direta com os trabalhadores.

Já a reatualização da intervenção do Serviço Social na área de segurança do trabalho, ocorre em função da percepção de um elevado aumento das problemáticas referentes ao *stress* vivenciado pelos funcionários, devido a reestruturação produtiva, sendo assim, o assistente social é requisitado para atuar na prevenção de acidentes junto à equipe de segurança do trabalho, e principalmente, no que diz respeito à valorização e estímulo de atividades de esporte e lazer para os funcionários de forma a trabalhar a questão do *stress*.

Segundo César (1998) o trabalho do Assistente Social em empresas, dentro da lógica da reestruturação produtiva, é alterado nas suas condições de trabalho, pois o assistente social também está inserido nas novas formas de controle da mão de obra, sendo assim, o profissional de Serviço Social encontra-se inserido na racionalização do trabalho, na avaliação por desempenho e resultado, intensificação do trabalho, redução de postos de trabalho de assistentes sociais, instabilidade, insegurança e multifuncionalidade.

A racionalização do trabalho está vinculada à priorização de tarefas e mensuração de dados. A racionalização prevê que se definam metas e tempo para cumpri-las, de acordo com os padrões de eficiência e eficácia.

A avaliação de desempenho e resultados é a verificação do cumprimento ou não das metas estabelecidas, dentro dos prazos previstos. Os salários, benefícios e premiações podem ser diferenciados de acordo com esta avaliação.

A intensificação do trabalho tem relação com a necessidade de aumentar o número de atendimentos e de lidar com a gama de diferentes questões sociais que surgem nos atendimentos. A sobrecarga de trabalho é percebida na intensificação do ritmo de trabalho e na ampliação da jornada de trabalho para que se consiga atender as metas estipuladas, visto que, na reestruturação produtiva há uma cobrança mais intensa das gerências.

A redução dos postos de trabalho implica na redução do quadro de Assistentes Sociais das empresas, com intuito de reduzir custos. As atividades ficam sobrecarregadas para o profissional que permanece na empresa, tendo vínculo direto com a intensificação do trabalho e diminuição da qualidade exigida. Em outros casos, as atividades são repassadas para outros profissionais da empresa ou ainda terceirizadas em forma de consultoria, sendo que o profissional que permanece na empresa, além de suas funções abarca, também, a necessidade de justificar a sua utilidade dentro da empresa para manter seu emprego.

Instabilidade e insegurança são consequências da redução de postos de trabalho. O Assistente Social efetivo luta para manter-se na empresa e os Assistentes Sociais terceirizados convivem com a diferença salarial e ausência de benefícios, quando comparado com o profissional efetivo.

A *multifuncionalidade* possui relação com o imperativo do trabalho em equipe, que exige do profissional maior conhecimento das atividades desenvolvidas pelos outros profissionais, sendo assim, na falta de um profissional, o outro pode assumir as suas funções sem causar prejuízos para a empresa.

Para César (1998) estas alterações nas condições de trabalho exigem um novo perfil comportamental para os profissionais de Serviço Social em empresas. Este perfil é identificado nos seguintes aspectos:

- **Conhecimento:** deve ir além do conhecimento técnico, incluindo conhecimento das rotinas do seu trabalho, da política da empresa e dos setores afins.
- **Competência:** o profissional deve ser ágil, organizado e ter exatidão no desenvolvimento de suas ações profissionais.
- **Atmosfera positiva:** o ambiente de trabalho deve ser agradável, limpo, organizado, confortável para que o usuário sinta-se acolhido e tranquilo. Além disso o profissional deve ter fluência verbal e expressar-se com clareza e segurança, sendo receptivo ao usuário, novamente na intenção de deixá-lo tranquilo e acolhido.
- **Cooperação:** o profissional deve cooperar para concretização das metas da sua equipe e da empresa como um todo, visando a produtividade e a qualidade.
- **Esforço extra:** deve ser priorizada a satisfação do usuário, o profissional deve ser criativo e flexível para atender às necessidades dos empregados solucionando os problemas.

As considerações teóricas até aqui apresentadas sobre as origens e a institucionalização do Serviço Social, bem como a inserção do profissional na empresa, têm

sua pertinência com os propósitos deste trabalho de conclusão de curso, uma vez que se pretende demonstrar que, no decorrer da história, a profissão vai incorporando novas demandas que surgem na sociedade.

No contexto atual a Responsabilidade Social Empresarial surge como uma nova demanda no âmbito do Serviço Social de empresa, sendo assim, no item que se segue, passar-se-á a discutir a emergência e o desenvolvimento das ações de Responsabilidade Social Empresarial, a discussão desta temática é fundamental à compreensão do objeto de estudo do presente trabalho por situar-se dentro das novas requisições e demandas das empresas, podendo tornar-se um novo espaço ocupacional para os assistentes sociais.

2 RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: ALGUNS ASPECTOS

Segundo Schroeder (2001), no decorrer da história do trabalho observa-se que a economia de mercado, sustentada pelo argumento de que o interesse individual contribui para o desenvolvimento da humanidade, deveria ter gerado soluções para os problemas sociais, mas isto não ocorreu, pois o mercado (2º setor) se preocupou somente com a maximização dos lucros.

Assim sendo, o Estado (1º setor) assumiu a função de prover o bem estar social da população, para Menegasso (2001), esta é uma concepção de Estado denominada de *Welfare State* que se caracteriza pela centralidade, burocracia e atendimentos sociais, via políticas públicas.

Para este Estado de bem estar social foi creditada toda esperança de melhoramento para os problemas sociais, mas conforme Neto e Froes (1999), devido aos elevados custos e baixa qualidade dos serviços sociais oferecidos pelo Estado, os problemas sociais aumentaram gerando uma série de críticas a este modelo de Estado.

É conveniente acrescentar que o motivo da falência do Estado de bem estar social não está vinculado aos atendimentos de má qualidade, mas principalmente à centralização, burocratização excessiva, corrupção e falta de interesse político.

Estes aspectos somados à política neoliberal introduzida no país culminaram no apelo ao Estado Mínimo como alternativa ao *Welfare State* e no surgimento do terceiro setor, a união do Estado, empresas e sociedade civil, para tentar dar respostas aos problemas sociais.

Conforme Schroeder (2001) o terceiro setor ganha força a partir da década de 60. No Brasil as Organizações Não Governamentais – ONG's surgem como alternativa à repressão da ditadura militar, esta era a forma de protesto encontrada. Com o fim da ditadura estas não se desfazem, pois percebem que sozinho o Estado não será capaz de resolver os problemas sociais, principalmente, pelo fato deste estar vinculado à questão político partidária. A expansão do terceiro setor amplia o envolvimento e a participação das empresas no social. Segundo Menegasso (2001, p. 64): “As ações sociais do empresariado integram o denominado terceiro setor, que constitui um campo marcado pela diversidade de atores e formas de organização.”

Segundo Fleury & Arkader apud Masseli (2000) o Brasil passou, a partir dos anos 90, por grandes mudanças no modelo econômico. De protecionista, com baixa concorrência interna e forte intervenção estatal na economia, passou por um processo de desregulamentação da economia que se traduz em baixa interferência do Estado, abertura para o mercado externo, aumento da concorrência interna e externa e crescente globalização da competição. Estas grandes mudanças na área política e econômica somadas com o descontrole inflacionário e as altas taxas de juros do país, fizeram com que as empresas assumissem mudanças internas visando sua sobrevivência no novo modelo econômico adotado. Tais mudanças se evidenciam na reestruturação produtiva e numa relação de maior envolvimento entre empresa e sociedade.

As empresas temem que o crescimento dos problemas sociais estimulem a subversão da ordem social e como meio para garantir-se no poder começam a investir no social. A Responsabilidade Social Empresarial é uma forma encontrada pelas empresas para atuar no social com objetivo de minorar problemas sociais e conseguir um retorno positivo para a sobrevivência e perenidade do seu negócio. Ramos apud Masseli (2000, p. 32) expõe:

[...] há um entendimento crescente de que as organizações não podem limitar sua atuação apenas à busca desenfreada do dinheiro. É fundamental que sejam consideradas outras questões, como respeito ao trabalhador, consciência ecológica, conduta ética e responsabilidade social.

Seguindo esta lógica, Arantes apud Bello (2001, p.65) fala sobre o que seria compreendido como empresas válidas na atual conjuntura:

[...] são aquelas que englobam a visão econômica, mas não estão restritas a ela. São as que sobrevivem, crescem e se perpetuam, porque têm uma visão mais ampla do que a maximização dos lucros para sua razão de ser. São as que mantêm uma interação ativa e responsável com o ambiente externo em que atuam. São as que, além disso, têm também compromissos e responsabilidades internas em relação a seus empreendedores e colaboradores [...] as que promovem o desenvolvimento social, e que evoluem à medida que a humanidade progride e que novas necessidades sociais surgem.

Para que a empresa seja considerada socialmente responsável é necessário que haja diálogo com todas as partes interessadas, ou seja, é necessário a satisfação dos *stakeholders*, “que são os agentes que mantêm vínculos com dada organização: trabalhadores, gestores, proprietários, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, autoridades governamentais, credores, concorrentes, mídia, comunidade local, entidades da sociedade civil” (SROUR apud MENEGASSO, 2000, p. 71). Não adianta a empresa ter vários projetos sociais na comunidade, se ela não respeitar e oferecer qualidade de vida e de trabalho para seus funcionários. Torres (2002, p.01) faz uma colocação importante:

[...] torna-se importante lembrar que o termo – responsabilidade social empresarial – é utilizado para denominar desde mudanças cosméticas superficiais, a partir do uso de palavras soltas na publicidade de algumas instituições, até verdadeiras transformações nas relações capital-trabalho e na forma de obtenção e distribuição da riqueza gerada.

Convém ressaltar que as ações sociais do Estado, via políticas públicas, são imprescindíveis, pois as empresas investem nas comunidades locais, enquanto cabe ao Estado a função de formular e implementar políticas sociais abrangentes, incluindo toda a sociedade e evitando a fragmentação do atendimento social. A importância deste aspecto é ressaltada

por Menegasso (2001, p.64): “[...] o Estado e suas funções essenciais não podem ser substituídos, mesmo que seja pelo mercado. A este e às suas organizações pode caber o papel de partícipe, jamais de substituto.”

Na literatura pesquisada encontram-se argumentos contra e a favor da Responsabilidade Social Empresarial. Segundo Asheby apud Felipe (2001) existem dois argumentos contrários a Responsabilidade Social Empresarial estes estão baseados no direito à propriedade apresentado por Friedman quando argumenta que a direção da empresa deve se preocupar somente com a melhor remuneração para os acionistas, não podendo realizar ações que não visem maximizar os lucros, pois, desta forma estariam lesando os acionistas.

Outro argumento contrário, baseia-se na função institucional apresentado por Leavitt, dizendo que a função institucional das empresas não é de investir no social, primeiro por existirem instituições específicas para este fim como: governo, igrejas, ONG's, Sindicatos, movimentos sociais, e, segundo, por que as empresas não possuem competência técnica para a atuação social.

As literaturas favoráveis a Responsabilidade Social Empresarial diferenciam-se em duas linhas: a Ética que acredita que a Responsabilidade Social Empresarial é um dever moral, derivado dos princípios religiosos e socialmente aceitos na sociedade e, a outra linha, que é mais instrumental e fala que a Responsabilidade Social Empresarial alavanca a empresa a atingir uma melhor performance econômica pois diferencia seus produtos dos demais concorrentes.

Dentre os autores favoráveis a Responsabilidade Social Empresarial os conceitos elaborados são diferenciados. Este é um tema razoavelmente novo e que está em processo de evolução, sendo que segundo Hatz (2001) no Brasil existem poucos livros sobre o assunto, mas existem inúmeros artigos, dissertações e teses na área da Responsabilidade Social Empresarial, além disso esta autora coloca que no Brasil o que mais é estudado são as ações

sociais externas, ou seja, ações voltadas para a comunidade e não para o público interno da empresa. Como já foi ressaltado as empresas socialmente responsáveis deveriam desenvolver ações internas e externas; não é possível ser socialmente responsáveis e éticos com a comunidade, se dentro da empresa não puserem em prática estes princípios. De acordo com Neto e Froes (2001a, p.87) as empresas devem começar a Responsabilidade Social Empresarial internamente para depois investirem nas comunidades:

[...] muitas empresas cometem um grave erro de estratégia social ao inverterem este processo, ou seja, privilegiam primeiramente a RS. Ext. em detrimento da RS. Int. [...]. Tal fato geralmente produz um grande descontentamento entre seus empregados, confirmando um grave quadro de conflitos, ansiedades e desmotivações.

Desta forma segundo Hatz (2001) tanto as produções literárias, com as práticas das empresas acabam evidenciando a filantropia, mas segundo Grajew apud Neto e Froes (2001a, p.79).

[...] o conceito de responsabilidade social está se ampliando, passando da filantropia, que é a relação socialmente compromissada da empresa com a comunidade, para abranger todas as relações da empresa: com seus funcionários, clientes, fornecedores, acionistas, concorrentes, meio ambiente e organizações públicas e estatais."

Percebe-se, então, que a Responsabilidade Social Empresarial é uma evolução da filantropia, aqui entendida como ações assistencialistas de doações esporádicas de produtos, equipamentos e/ou dinheiro, de acordo com a boa vontade, boa fé do empresariado. Sobre o debate da filantropia social Menegasso (2001, p.65) coloca: "Esse tipo específico de participação das empresas na área social ocorre convencionalmente por meio da concessão de donativos para as instituições ou atividades de cunho social."

Neto e Froes (2001, p. 27) abordam as diferenças básicas entre filantropia e Responsabilidade Social. Para estes autores as ações de filantropia são caracterizadas por uma vontade individual do empresário e representam assistencialismo pois "[...] assumem forma

de doação a grupos ou outras entidades. E, como tais, prescindem de planejamento, organização, monitoramento, acompanhamento e avaliação.”

Já a Responsabilidade Social assume uma ação transformadora, é uma forma de inserção social e uma intervenção direta com objetivo de solucionar problemas sociais, estimulando o desenvolvimento da cidadania individual e coletiva. A Responsabilidade Social impõe continuidade, método e sistematização, exigindo das empresas um processo de gerenciamento para a Responsabilidade Social. É caracterizada como atitude coletiva pois envolve ações dos empregados, diretores, gerentes, fornecedores, acionistas e demais parceiros. Os objetivos que orientam a Responsabilidade Social da empresa são portanto de valorização da cidadania, promoção da inclusão social e restauração da civilidade.

Para Menegasso (2001, p.64) a forma de participação das empresas nas ações sociais “deve se dar na forma de investimento em programas ou projetos desenvolvidos pelas fundações, criadas pelas empresas, voltadas para realização de serviços sociais ou para o financiamento de outras atividades de interesse público”, segundo Neto e Froes (2001, p. 174):

Tais tendências configuram a existência de um novo modelo na gestão da responsabilidade social e cidadania empresarial em nosso país. Já estamos definitivamente abandonando o modelo assistencialista de gestão social empresarial [...]. As práticas de doação e de apoio, dominantes neste modelo, estão sendo substituídas por estratégias sociais que buscam novas formas de inserção nas comunidades e, sobretudo, objetivam fomentar o desenvolvimento social, no território local e regional.

Já que a Responsabilidade Social Empresarial é uma evolução da filantropia, atualmente, ela deve ser entendida como ações sociais voltadas para os sete temas colocados pelo Instituto Ethos, que serão abordados posteriormente, não devendo depender da benevolência da direção da empresa, mas devendo fazer parte da gestão empresarial, deve ser contínua, planejada, monitorada e avaliada em todos seus níveis de atuação. A empresa deve trabalhar a Responsabilidade Social Empresarial numa perspectiva sistêmica e abrangente.

Incorporando nos processos de gestão, ou seja, a Responsabilidade Social Empresarial deve ser parte das estratégias de negócio e do sistema de planejamento.

A ampliação do conceito de Responsabilidade Social Empresarial, foi destacada, no Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável, onde a atuação social das empresas foi discutida por representantes de diversos países e estes incluíram a Responsabilidade Social Empresarial no conceito de desenvolvimento sustentável, que é fundamentado em três dimensões: econômica, social e ambiental. As empresas exercendo sua Responsabilidade Social inserem-se na dimensão social deste conceito.

Segundo Almeida apud Neto e Froes (2001a, p.90) este novo conceito de Responsabilidade Social Empresarial pode ser definido como:

[...] comprometimento permanente dos empresários de adotar um comportamento ético e contribuir para o desenvolvimento econômico, melhorando, simultaneamente, a qualidade de vida de seus empregados e de suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo.

Segundo Grajew apud Neto e Froes (2001a, p. 79) o objetivo da Responsabilidade Social Empresarial deve ser:

[...] assegurar o desempenho ético correto e o desempenho ambiental adequado da empresa, melhorar a qualidade de vida de seus funcionários e dependentes, usar o poder e a relação da empresa com seus fornecedores e concorrentes para mobiliza-los a serem socialmente responsáveis [...], implementar normas de respeito ao consumidor e mobiliza-lo para atos de solidariedade, utilizar todos os espaço de comunicação para transmitir valores e informações de interesse da comunidade, etc.

As empresas devem ser socialmente responsáveis por dois grandes motivos. Primeiramente a Responsabilidade Social Empresarial deve ser encarada como uma obrigação da empresa para com a sociedade, pois, segundo Neto e Froes (2001a), as empresas para sobreviver consomem recursos que não lhes pertencem e que são da sociedade como: recursos naturais, capacidade de trabalho das pessoas daquela região, além de existirem em função do apoio e da organização do Estado, que é a sociedade que viabiliza.

Ou seja, para se manter, a empresa apropria-se de recursos que não lhe pertencem visando a obtenção de lucro, então a Responsabilidade Social Empresarial é uma forma de devolver à sociedade o que dela foi retirado.

Produtos e/ou serviços comercializados pelas empresas não devem ser considerados como uma forma de restituir o que as empresa consomem da sociedade, primeiro porque é em função desta produção que a empresa surge e é com estes produtos e/ou serviços que ela consegue lucro, portanto, não seria restituição, mas sim, sua função básica. E em segundo lugar porque produtos e/ou serviços são vendidos e só tem acesso a estes as classes com poder econômico, sendo que, os que não possuem poder de compra ficam excluídos do que seria considerado como a restituição por parte da empresa para a sociedade. Mas, os recursos que são consumidos pelas empresas são patrimônio de toda a sociedade e não são usurpados somente da classe com poder econômico. Assim sendo, a restituição por parte da empresa deve ser ampla atingindo toda a sociedade, através da atuação nos vários aspectos da Responsabilidade Social Empresarial esta devolução consegue atingir toda a sociedade. Segundo Neto e Froes (2001a, p. 84):

[...] A empresa deve financiar projetos sociais porque é certo, justo e necessário assim proceder. É um mecanismo de compensação das "perdas da sociedade" em termos de concessão de recursos para serem utilizados pela empresa. E não uma ação caridosa, típica dos capitalistas do início do século, que utilizavam filantropia como forma de expiação dos seus sentimentos de culpa por obterem lucros fáceis às custas da exploração do trabalho das pessoas e dos recursos naturais abundantes.

Em segundo lugar as empresas devem ser socialmente responsáveis, pois isto tornou-se um fator competitivo no mercado globalizado, um fator de sobrevivência empresarial a longo prazo. Segundo Menegasso (2001, p. 67): "A conclusão a que se chegou no segundo fórum de investimento social é que a responsabilidade social também tem sido um indicador cada vez mais usado por investidores europeus e americanos."

As empresas sem Responsabilidade Social Empresarial perdem internamente, pois a falta de responsabilidade social gera desmotivação, conflitos, faltas e atrasos dos funcionários e baixa produtividade, além de perda de bons profissionais. Perdem também externamente, pois, podem sofrer boicotes dos consumidores, perder clientes, diminuir suas vendas, sofrer com ações na justiça, reclamações ambientais e manifestações contrárias.

Ou seja, as empresas com falta de Responsabilidade Social Empresarial assumem uma imagem negativa perante o público interno e a sociedade. Investindo na Responsabilidade Social Empresarial estes fatores são eliminados e a empresa assume uma imagem positiva para os colaboradores e sociedade. Segundo Neto e Froes (2001a, p.96) investir na Responsabilidade Social Empresarial é um fator competitivo pois representa:

- ganhos de imagem corporativa;
- popularidade dos seus dirigentes, que se sobressaem como verdadeiros líderes empresariais com elevado senso de responsabilidade social;
- maior apoio, motivação, lealdade, confiança, e melhor desempenho dos seus funcionários e parceiros;
- melhor disposição dos fornecedores, distribuidores, representantes em realizar parcerias com a empresa;
- maiores vantagens competitivas (marca mais forte e mais conhecida, produtos mais conhecidos);
- maior fidelidade dos clientes atuais e possibilidades de conquista de novos clientes.

Cappellin e Giuliani (2002, p.10) comentando sobre os critérios na busca pela eficiência e excelência empresarial colocam: “Os critérios de avaliação do sucesso começam a incorporar dimensões que vão além da organização econômica e que dizem respeito a vida social, cultural e à preservação ambiental.”

2.1 OS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO, MENSURAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E IDENTIFICAÇÃO

A partir da descrição sobre Responsabilidade Social Empresarial, no contexto das organizações e sociedade, surge no mercado uma grande quantidade de documentos sobre o código de conduta, princípios, técnicas de auditoria e critérios de avaliação das ações empresariais.

Nos últimos anos, algumas instituições criaram mecanismos e padrões de medição de suas ações e resultados, a partir de modelos desenvolvidos especificamente para avaliar e divulgar informações.

Inicialmente, as informações se restringiam aos aspectos financeiros e, de forma superficial, ao meio ambiente. Porém, a promoção da transparência exigiu das empresas informações mais concisas e complexas. Foi preciso incluir as ações no campo social e, assim, contemplar dados referentes ao tripé do desenvolvimento sustentável, abrangendo o econômico, o ambiental e o social.

A prática tem demonstrado que uma empresa que adota políticas de Responsabilidade Social, precisa, necessariamente, passar por uma avaliação constante de suas ações, diante disso e com a evolução nas teorizações e práticas de Responsabilidade Social Empresarial tornou-se necessário criar instrumentos que dessem transparência e mensurassem as ações sociais das empresas e que identificassem as empresas socialmente responsáveis. Com intuito de oferecer avaliação foram desenvolvidos Indicadores de Responsabilidade Social Empresarial. Para dar transparência e mensurar estas ações foi criado o Balanço Social e para identificar empresas socialmente responsáveis foram criados Certificações Sociais e Selos, estes três instrumentos serão abordados a seguir.

2.1.1 Indicadores Ethos

Visando contribuir com as empresas, entre outros, o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social elaborou um modelo de indicadores e de práticas de Responsabilidade Social. De acordo com o Instituto Ethos (2002) podemos dizer que este é uma associação de empresas que buscam o sucesso econômico sustentável a longo prazo, procurando adotar um comportamento socialmente responsável num permanente processo de avaliação e aperfeiçoamento. Sua missão é disseminar a prática da Responsabilidade Social Empresarial ajudando as empresas que tenham interesse em adotar um processo de Responsabilidade Social, através da elaboração de informações, conferências, palestras, assistência técnica, comunicação articulação e mobilização.

O processo para avaliar a Responsabilidade Social das empresas através do uso dos *Indicadores Ethos* inicia-se com a tomada de decisão por parte da diretoria da empresa, o segundo passo é ter acesso aos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial (questionário) via *internet* na *homepage*: www.ethos.org.br ou por solicitação ao Instituto Ethos através do *e-mail* indicadores@ethos.org.br. Com o questionário em mãos é necessário definir uma pessoa que fique responsável para ir nas diversas áreas da empresa preencher o questionário, recolhendo as informações e dados solicitados. Quando o questionário estiver todo preenchido é necessário passar as respostas para o gabarito que vem anexo ao questionário.

Para enviar o gabarito ao Instituto Ethos é necessário fazer o cadastro na *homepage* do Instituto na *internet* e esperar que o Ethos envie o retorno confirmando que o cadastro foi efetivado com sucesso, após a efetivação do cadastro é só enviar para o Instituto Ethos o gabarito preenchido. É importante ressaltar que esta avaliação oferecida pelo Ethos é anual e

que o cadastro e envio do gabarito preenchido devem ser realizados dentro do prazo estipulado pelo Instituto.

Após o envio do gabarito preenchido, a empresa precisa aguardar, pois o Instituto Ethos mandará um Relatório de Diagnóstico da Responsabilidade Social Empresarial que analisa a abrangência e a profundidade do Responsabilidade Social da empresa em questão. Este Relatório Diagnóstico traz notas para cada uma das áreas de abrangência que são os sete temas propostos pelo Ethos. Além das notas dos temas o Relatório Diagnóstico traz notas para cada indicadores, já que cada área está subdividida em vários indicadores. Baseado nestas notas o Ethos traz uma única nota chamada de performance final.

Além das notas referentes à empresa em questão, o Relatório Diagnóstico traz as notas do Banco de Dados do Ethos e do Grupo *Benchmarking* para que seja possível fazer comparações entre a empresa em questão e outras existentes. O grupo *Benchmarking* representa as dez empresas no Brasil com melhor desempenho nos indicadores no ano em que a avaliação foi realizada. Já o Banco de Dados do Ethos são todas as empresas que responderam os indicadores no ano corrente. Além de todas estas notas, os resultados também são expostos em forma de gráfico que facilitam a visualização das comparações. É importante ressaltar a necessidade de socializar as respostas obtidas nesta avaliação, ou seja, o relatório diagnóstico, para todas as pessoas envolvidas no processo de avaliação.

A estrutura do questionário do Instituto Ethos está dividida em sete grandes temas os quais são largamente explorados: 1) Valores e Transparência; 2) Público Interno; 3) Meio Ambiente; 4) Fornecedores; 5) Consumidores/Clientes; 6) Comunidade e 7) Governo/Sociedade.” (INDICADORES ETHOS, 2002, p. 05)

Estes sete temas que abrangem a Responsabilidade Social Empresarial estão referenciados nos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial que por sua vez

é considerado uma ferramenta de auto-avaliação que detalha cada um dos temas a fim de poder avaliar e comparar o nível de Responsabilidade Social Empresarial das empresas.

A seguir sinteticamente se apresenta os temas relevantes que compõem os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial. Cabe destacar que o objetivo deste trabalho é tratar da inserção do Assistente Social no processo de Responsabilidade Social Empresarial, por este motivo dois aspectos dos Indicadores Ethos serão melhor aprofundados, pois percebe-se que são campos onde o Assistente Social pode intervir diretamente, sendo estes o público interno que tradicionalmente vem sendo um campo de atuação profissional que possibilita a inserção do assistente social nas empresas. E a comunidade que será abordada, pois sabe-se que tradicionalmente o assistente social de empresa não intervém na comunidade, mas que a implantação da Responsabilidade Social nas empresas abre campo para a atuação do assistente social no que diz respeito à comunidade.

1) Valores e Transparência:

Inclui os compromissos éticos, o enraizamento destes compromissos no corpo funcional da empresa, o diálogo com todas as partes envolvidas com a empresa, a relação com a concorrência e o balanço social.

2) Público Interno

Um dos aspectos que a Responsabilidade Social Empresarial deve abordar diz respeito às ações voltadas para os empregados e seus dependentes, sendo que pode abranger, também, empresas contratadas e os funcionários terceirizados.

Investindo nas pessoas, a empresa transforma-as em seu principal ativo. Não apenas de natureza humana, intelectual, mas, principalmente, social. Como ativos sociais, os empregados socializam e transformam a organização. Suas atitudes e comportamentos agregam valores à empresa. (NETO e FROES, 2001b, p. 110)

De acordo com os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial/2002 as ações da empresa voltadas para o público interno estão relacionadas com: a relação da

empresa com sindicatos; a gestão participativa; a participação nos resultados e bonificação; o compromisso com o futuro das crianças; a valorização da diversidade; o comportamento frente as demissões; o compromisso com o desenvolvimento profissional e a empregabilidade; o cuidado com saúde, segurança e condições de trabalho e a preparação para aposentadoria.

Já para Neto e Froes (2001b) as ações da Responsabilidade Social para o público interno compreendem sete áreas:

Benefícios e remuneração: inclui o sistema de remuneração e todos os benefícios diretos e indiretos, oferecidos pela empresa.

Organização do trabalho: ações que visem melhorias na jornada de trabalho, carga de trabalho, materiais e equipamentos, postos de trabalho e desenvolvimento das habilidades e capacidades dos funcionários.

Ambiente de trabalho: está vinculado com a qualidade das condições físicas, sociais e psicológicas do ambiente de trabalho, compreende ações voltadas para integração, relacionamento, participação, diminuição de estresse, ergonomia, entre outras

Relevância social da vida no trabalho: esta relacionada a percepção que os empregados possuem da empresa.

Trabalho e espaço total da vida: inclui todas ações que tenham objetivo de equilibrar a relação trabalho versus família.

Direitos dos empregados: inclui a obrigação de cumprir a legislação referente ao trabalho, bem como respeitar a privacidade, a liberdade de expressão e a defesa dos direitos dos funcionários.

Crescimento e desenvolvimento dos empregados: possui relação com ações voltadas para propiciar o crescimento e desenvolvimento pessoal dos funcionários e as ações no sentido de criar perspectiva de carreira e segurança do emprego.

Os funcionários e seus familiares são promotores da Responsabilidade Social Empresarial quando atuam como voluntários na comunidade e quando incorporam e difundem valores éticos e comportamentos sociais responsáveis nas suas relações profissionais e pessoais.

Como já foi colocado a Responsabilidade Social Empresarial tornou-se, no mercado de competitividade globalizada, uma estratégia de sobrevivência que traz uma série de retornos para a empresa sendo assim Neto e Froes (2001b, p. 110) elencam os retornos específicos do investimento no aspecto do público interno:

- retenção de talentos;
- melhoria da qualidade de vida de seus empregados, com reflexos positivos na família, na vizinhança;
- melhoria da qualidade de vida no trabalho;
- maior integração social do empregado e sua família e de ambos na comunidade;
- diminuição dos gastos com saúde e assistência social dos empregados, pois estes se tornam mais imunes às doenças profissionais, em especial, ao estresse;
- redução dos custos com tratamento médico-hospitalar;
- redução do índice de abstenção;
- redução de custo com ações na justiça do trabalho;
- maior criatividade e inovação no trabalho;
- aumento da auto-estima dos empregados;
- melhoria do clima organizacional;
- consolidação de uma nova cultura empresarial; e
- finalmente, retorno sob forma de cidadania profissional (transformação dos empregados em empregados-cidadãos).

2) Meio Ambiente:

Inclui o gerenciamento do impacto no meio ambiente e do ciclo de vida de produtos e serviços; a minimização de entradas e saídas de materiais, o comprometimento da empresa com a causa ambiental e a educação ambiental.

4) Fornecedores:

Inclui os critérios de seleção e avaliação de fornecedores; preocupa-se com a erradicação do trabalho infantil na cadeia produtiva, as relações com trabalhadores terceirizados e apoio ao desenvolvimento dos fornecedores.

5) Consumidores/Clientes:

Inclui a política de marketing e comunicação, a excelência do atendimento e o conhecimento dos danos potenciais dos produtos e serviços.

6) Comunidade

Comunidade é outro dos sete aspectos colocados pelos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial e tem referência com o desenvolvimento de ações sociais das empresas em prol da comunidade.

As áreas de atuação dessas ações sociais das empresas para comunidade podem ser diversas, assim como são as necessidades sociais, mas atualmente as áreas que têm recebido maior atenção por parte das empresas são: educação, saúde e assistência social. De acordo com Neto e Froes (2001a) estas ações tomam forma através de:

- doações de produtos, equipamentos, materiais, entre outros;
- parcerias com governo, ONG's, ou outras empresas privadas;
- patrocínios a projetos sociais de outras instituições;
- investimento direto em projetos sociais próprios.

Nos Indicadores Ethos/2002 as ações de Responsabilidade Social Empresarial abarcam o gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno, as relações com as organizações locais, a gestão de ações sociais, o foco e alcance das ações sociais, a integração entre empresa e ação social e o estímulo ao voluntariado corporativo.

Para Neto e Froes (2001b) as ações para comunidade podem ter dois focos diferentes, que eles denominaram de: ações comunitárias e projetos sociais. Por ações comunitárias os autores entendem a participação das empresas em programas e campanhas realizadas por terceiros. Como projetos sociais entende-se os empreendimentos próprios da empresa voltados para o desenvolvimento social que tem objetivo de criar sustentabilidade permitindo

o desenvolvimento da comunidade. Os detalhes desta diferenciação colocada por Neto e Froes (2001b) são destacados no quadro a seguir:

| Ações comunitárias | Projetos sociais próprios |
|---|---|
| Ação indireta sobre a comunidade. | Ação direta sobre a comunidade |
| Transferência/repasso de recursos para entidades. | Aplicação direta dos recursos. |
| A gestão é feita por terceiros. | A gestão é feita pela própria empresa. |
| São ações de doação e apoio. | São ações de fomento ao desenvolvimento social. |
| Geram retorno tributário, social e institucional. | Geram retorno social e de mídia institucional. |
| Não demandam ações de marketing social. | Demandam ações de marketing social. |

Figura 1: Modalidades de Exercício de Responsabilidade Social Corporativa (NETO e FROES, 2001b, p.29).

O Instituto Ethos destaca, nas ações sociais da empresa para comunidade, algumas atitudes que devem ser observadas:

- respeitar as normas, costumes, cultura, religiosidade e valores locais;
- contribuição para o desenvolvimento da comunidade;
- estabelecimento de critérios para destinação e verbas;
- garantir continuidade das ações;
- utilizar recursos próprios da empresa, sem usurpação indevida do trabalho ou patrimônio alheio.

Segundo Neto e Froes (2001a, p.89) as ações empresariais voltadas para comunidade visam: “[...] um maior retorno social, de imagem, publicitário e para acionistas.”

7) Governo e sociedade:

Inclui as contribuições para campanhas políticas, as práticas anti-corrupção e propina, a liderança e influência social e a participação em projetos sociais governamentais.

As ações sociais empresariais voltadas para todos estes aspectos podem contribuir para manutenção do poder das empresas, redução dos problemas sociais, consolidação da imagem das empresas, aumento do mercado consumidor, além de agregar valor à marca e estimular o comprometimento do corpo funcional. De acordo com Dunfee apud Masseli (2000, p.28)

“[...] os projetos socio-ambientais podem trazer benefícios que perpassam a redução de problemas sociais”

2.1.2 Balanço Social

O balanço social é um documento anual que reúne informações sobre ações sociais e humanas, internas e externas, que a empresa desenvolve para seus funcionários/dependentes e para a comunidade onde está inserida.

É uma ferramenta de divulgação e gestão empresarial. Divulgação porque torna pública a responsabilidade social da empresa e de gestão empresarial porque a elaboração do balanço social passou a assumir uma natureza estratégica, sendo um instrumento valioso para medir o desempenho da Responsabilidade Social Empresarial permitindo comparações com outros balanços sociais, monitoramento e planejamento contínuo do desenvolvimento na área social.

Segundo Sucupira (2002) a origem do Balanço Social surge nos Estados Unidos, na década de 60, período da guerra do Vietnã, devido às pressões e boicotes da população e consumidores contra empresas que de alguma forma estavam ligadas à guerra. Daí surge a idéia de publicar relatórios com informações de caráter social que divulgassem as ações empresariais neste campo e a evolução destes relatórios resultou no balanço social.

Segundo Menegasso (2001) desde 1977, na França, a publicação do balanço social passou a ser obrigatória para empresas com mais de 750 funcionários, sendo que em 1982 a lei francesa ampliou a obrigatoriedade para empresas com mais de 300 funcionários. Atualmente outros países exigem a publicação do balanço social, como a Bélgica, Alemanha, Inglaterra, EUA, Portugal, Canadá, entre outros.

Segundo Sucupira (2002), no Brasil em 1977 as discussões sobre balanço social tiveram destaque, pois foram tema central do Segundo Encontro Nacional de Dirigentes de Empresas. Sete anos após, em 1984, foi publicado o primeiro balanço social de empresa brasileira, Nitrofêtil, situada na Bahia. Posteriormente foram publicados o balanço social do Sistema Telebrás e do Banco do Estado de São Paulo – Banespa.

Mas o assunto ganha força em 1997, pois Herbert de Souza - o Betinho – enquanto presidente do Instituto Brasileiro de Análises Sociais – IBASE, lança uma campanha pela divulgação do balanço social através de seminários, encontros e simpósios com apoio de lideranças empresariais, do Gazeta Mercantil, empresas e suas instituições representativas.

O Betinho defendia a idéia do balanço social como a demonstração da relação dos empresários com ações sociais, fato que impulsiona a discussão da Responsabilidade Social e da cidadania empresarial. Atualmente tramita no congresso um projeto lei que trata sobre a obrigatoriedade do balanço social no Brasil.

Segundo Sucupira (2002), o balanço social é um instrumento que favorece todas as partes que interagem com a empresa. Para os dirigentes serve para avaliar, acompanhar e planejar as ações sociais e para estimular a participação voluntária do corpo funcional, aumentando a integração entre dirigentes e funcionários. Para os fornecedores e investidores mostra com que intenção e orientação a empresa é administrada. Os consumidores de posse das informações sociais das empresas podem desenvolver o consumo consciente. E finalmente para o Estado, o balanço social fornece dados que ajudam na formulação de políticas públicas.

2.1.3 Selos e Certificações Sociais

Para identificar empresas socialmente responsáveis foram criados selos e certificações sociais. Segundo Torres (2002) os selos mais significativos são: Selo Empresa Amiga da Criança da Fundação Abrinq, o Selo Empresa-Cidadã da Câmara Municipal de São Paulo e o Selo Balanço Social Ibase/Betinho do Instituto Brasileiro de Análises Sociais.

Normas de gerenciamento social foram instituídas para oferecer certificações sociais, segundo Torres (2002, p.01): “ No âmbito internacional destacam-se as normas BS 8800 e OHSAS 18001, que tratam de segurança e saúde no ambiente de trabalho”

Com foco na Responsabilidade Social Empresarial existem as normas AA 1000 e a *Social Accountability* (S.A.) 8000. Torres (2002) destaca a SA 8000 pois esta prevê o envolvimento dos funcionários da empresa e a participação de ONG's e sindicatos.

Segundo Menegasso (2001) a SA 8000 é fundamentada nas convenções da Organização Internacional do Trabalho – OIT, na Declaração Universal de Direitos do Homem e na Convenção dos Direitos da Criança, surgiu em 1997 e foi desenvolvida pela *Council on Economic Priorities Accreditation Agency* – CEPAA, que atualmente denomina-se *Social Accountability International* – SAI. A elaboração dos critérios desta certificação contou com a colaboração de ONG's, empresas, universidades, associações comerciais, organizações de direitos humanos e empresas de auditoria e certificação.

De acordo com Hatz (2001) a SA 8000 certifica empresas que respeitam direitos humanos e trabalhistas e estabelece oito requisitos de Responsabilidade Social que devem ser cumpridos para concessão da certificação, sendo eles: trabalho infantil, trabalho forçado, saúde e segurança, liberdade de associação e direito a negociação coletiva, práticas disciplinares, horas de trabalho, salário e sistema de gestão.

Torres (2002), a título de exemplificação coloca que, no Brasil duas empresas já possuem a certificação da SA 8000: De Nadi, empresa do setor de alimentos, localizada no ABC paulista e CESC, um escritório em São Paulo. Outras duas empresas estão em processo de certificação, a Avon do Brasil e a Bahia Sul Celulose.

Os fundamentos teóricos postos até aqui, em confronto com as ações ou práticas desenvolvidas no contexto organizacional empresarial encontrados na pesquisa documental anteriormente mencionada, oferecem referências para discutir o entendimento do espaço profissional do assistente social na empresa e os programas de Responsabilidade Social Empresarial como novas demandas para o profissional na empresa.

Diante das lacunas teóricas existentes na literatura especializada, quanto a demarcação do espaço ou das funções do assistente social junto aos programas de Responsabilidade Social, e numa tentativa de aproximação, tornou-se como referência dois indicadores de Responsabilidade Social apresentados pelo Instituto Ethos – o indicador público interno e o indicador comunitário. Neste sentido, de acordo com os documentos pesquisados, constatou-se que as requisições vem se dando por parte das empresas para profissionais com formação na área humana para desenvolverem ações junto ao público interno - sob a ótica da Responsabilidade Social interna e junto a comunidade de entorno, sob a ótica da Responsabilidade Social externa. Postas estas considerações, a seguir apresenta-se o estudo realizado junto a empresa Tractebel Energia para conhecer o entendimento que os gestores da área de Recursos Humanos e do setor de Serviço Social possuem sobre o tema Responsabilidade Social Empresarial e a inserção do profissional de Serviço Social.

3 SERVIÇO SOCIAL NA TRACTEBEL ENERGIA

3.1 A EMPRESA

A Tractebel Energia é uma sociedade anônima de capital aberto, sediada no município de Florianópolis, que atua no setor de energia elétrica: sua principal atribuição é gerar e comercializar energia elétrica, cabendo-lhe ainda, planejar e construir usinas hidrelétricas e termelétricas. A Tractebel Energia atua em diversos Estados do país, possui usinas hidrelétricas e/ou termelétricas, em operação ou construção, nos Estados de Goiás, Mato Grosso do Sul, Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina, além de um escritório em São Paulo para comercialização de energia elétrica. É a maior geradora privada de energia elétrica do Brasil, sendo que sua capacidade de produção representa aproximadamente 7% da eletricidade gerada no país, além disso, a Tractebel Energia destaca-se como a empresa que mais faz investimentos na construção de novas usinas.

Anteriormente esta Empresa era denominada Centrais Elétricas do Sul do Brasil S.A. - GERASUL, mas teve sua denominação alterada para Tractebel Energia S.A. Tal mudança foi aprovada em dezembro/01 pelo Conselho de Administração da Empresa e foi formalizada em Assembleia Geral de Acionistas em 22/02/2002. A mudança na sua denominação ocorreu em decorrência da expansão das atividades da Empresa, que passou da atuação regional para atuação nacional. A nova denominação consolida a marca do seu acionista majoritário a TRACTEBEL S.A., empresa com sede na Bélgica, que opera em mais

de 100 países com a mesma filosofia, sendo a maior empresa de serviços públicos da Europa. A TRACTEBEL S.A. é responsável pelo setor de energia da SUEZ, Grupo Mundial que atua também nos setores de tratamento e distribuição de água, tratamento de resíduos e de meio ambiente e comunicação.

Historicamente, a GERASUL originou-se da cisão das Centrais Elétricas do Sul do Brasil S.A. – ELETROSUL, criada em 1968 com objetivo de gerar, transmitir e comercializar energia elétrica, a ELETROSUL era subsidiária da Central Elétrica Brasileira S.A. – ELETROBRÁS. De acordo com Programa Nacional de Desestatização e de Reestruturação do Setor Elétrico Brasileiro (RESEB), a ELETROSUL, em 23/12/1997, foi cindida em duas empresas estatais, assim as atividades de transmissão continuaram com a ELETROSUL, porém, as atividades de geração e comercialização de energia foram repassadas a uma nova empresa denominada GERASUL. A privatização da Empresa foi consolidada dia 15/09/1998, em leilão, onde a TRACTEBEL S.A. tornou-se o acionista controlador da GERASUL (atualmente Tractebel Energia) em função da compra de cerca de 50,01% das ações antes pertencentes ao Governo Federal.

Para desenvolver sua atribuição de gerar energia a Tractebel Energia S.A. possui um parque gerador com capacidade instalada de 6.949 MW, sendo que 5.764MW são representados por Usinas Hidrelétricas e 1.185MW por Usinas Termelétricas. As usinas da Tractebel Energia S.A. são as seguintes:

- **Usina Hidrelétrica de Salto Osório:** localizada no Estado do Paraná, no Município de Quedas do Iguaçu, ficando no curso principal do rio Iguaçu, possui capacidade instalada de 1.078 MW.
- **Usina Hidrelétrica de Salto Santiago:** com capacidade instalada de 1.420MW, encontra-se no Município de Saudade do Iguaçu – Paraná e também está localizada no curso principal do rio Iguaçu.

- **Usina Hidrelétrica de Passo Fundo:** encontra-se no norte do Estado do Rio Grande do Sul, no Município de Entre Rios do Sul, com capacidade instalada de 226 MW e é fundamental para o abastecimento energético da região do oeste catarinense e para o norte do Rio Grande do Sul.
- **Usina Hidrelétrica de Itá:** localizada no Rio Uruguai, na divisa dos Municípios de Itá (SC) e Aratiba (RS), possui uma capacidade instalada de 1.450MW.
- **Usina Hidrelétrica Cana Brava:** está localizada no norte do Estado de Goiás, no Rio Tocantins. Possui concessão inicial de 35 anos e adicionou 450MW à oferta de energia da Tractebel Energia, a partir do segundo semestre de 2002. A primeira das três máquinas desta usina entrou em operação em prazo recorde de 39,5 meses. A energia produzida nesta usina será direcionada para os estados da região Centro-Oeste e para o Nordeste, principalmente a Bahia.
- **Usina Hidrelétrica Machadinho:** entrou em operação em fevereiro de 2002 está situada no Município de Piratuba, estado de Santa Catarina na margem do Rio Pelotas. Tem potencial instalado de 1.140MW.
- **Usina Termelétrica Jorge Lacerda:** é o maior potencial termelétrico a carvão da América Latina, está localizada no município de Capivari de Baixo, em Santa Catarina, possui capacidade instalada de 857MW e foi construída com objetivo de aproveitar o carvão mineral catarinense.
- **Usina Termelétrica Charqueadas:** está localizada no estado do Rio Grande do Sul no município de Charqueadas, é movida a carvão mineral e possui 72MW de capacidade instalada.
- **Usina Termelétrica Alegrete:** localizada na Margem direita do Rio Ibirapiutã, junto ao Município de Alegrete no Estado do Rio Grande do Sul, possui capacidade instalada de 66MW e é movida a óleo combustível.

- **Usina Termelétrica William Arjona** com capacidade instalada de 190MW, fica localizada no estado de Mato Grosso do Sul, no município de Campo Grande, é movida a gas natural podendo também ser utilizado óleo diesel, é a primeira usina no Brasil a utilizar o gasoduto Brasil-Bolívia como combustível na geração de energia elétrica.

A comercialização de energia é outra atribuição da Empresa; com a reestruturação do setor elétrico brasileiro as atividades deste setor foram desregulamentadas pelo Estado e tornou-se possível vender energia para consumidores livres. É a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL quem estabelece os requisitos que definem quem são os consumidores livres, que podem exercer a opção de compra de energia elétrica para atender toda ou parte de sua demanda por eletricidade.

Tendo em vista este novo mercado, a Tractebel Energia vende energia, oferecendo soluções em fornecimento de energia elétrica para consumidores livres, através de projetos onde estuda e avalia qual a necessidade de energia que o consumidor necessita, podendo oferecer fornecimento ajustado a demanda do comprador com melhor relação custo benefício.

A Tractebel Energia é acionista de outras duas companhias a CEM e a Itasa. A CEM foi constituída em 1997 pela TRACTEBEL S.A. para a construção da Usina Hidrelétrica Cana Brava e o sistema de transmissão a ela associado, em 1998 o controle acionario (100%) passou para a Tractebel Energia. Já a Itasa - Itá Energética S.A. foi constituída em 1996 com objetivo de contratar a implantação e explorar a Usina Hidrelétrica de Itá. É uma companhia de capital fechado, com sede em São Paulo. A Tractebel Energia possui 48,75% do controle acionário da Itasa, incluindo sua participação na Itasa a Tractebel Energia detém 69% da Usina Hidrelétrica de Itá.

Atualmente a empresa possui em seu quadro funcional 864 colaboradores, sendo que a grande concentração destes se encontra no Estado de Santa Catarina, onde estão localizados a

Sede e o Complexo Termelétrico Jorge Lacerda, respectivamente nas cidades de Florianópolis e Capivari de Baixo.

Os valores que orientam as ações da Tractebel Energia são:

- *Profissionalismo*: valorização do profissionalismo para melhorar os serviços aos clientes.
- *Cooperação*: interesse pela cooperação franca e duradoura para favorecer relações equilibradas e transparentes com os parceiros.
- *Espírito de equipe*: intercâmbio de experiências e o compartilhamento de conhecimentos para empreender, inovar e criar, visando reforçar a solidariedade e a sinergia.
- *Criação de valor*: busca da criação de valor para aumentar a rentabilidade e a solidez financeiras, garantindo a autonomia e a perenidade da Empresa.
- *Respeito ao meio ambiente*: preservação do meio ambiente de forma sustentada, a fim de melhorar permanentemente a qualidade de vida.
- *Ética*: compromisso assumido pela Empresa para garantir o seu êxito e a sua perenidade, sendo a expressão natural de todos os valores anteriores, a ética deve permear todos os demais valores da Empresa.

3.2 A INSERÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL NA TRACTEBEL ENERGIA

O Setor de Serviço Social da Tractebel Energia, onde realizou-se o estágio curricular obrigatório que subsidiará a análise deste trabalho, encontra-se inserido na Unidade Organizacional de Recursos Humanos – DRH, que por sua vez está vinculado a Diretoria Administrativa – DA da Empresa. Localiza-se na Sede e compartilha espaço físico e ações com o Setor de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), tendo, uma engenheira, um técnico em segurança do trabalho, um médico e uma técnica de enfermagem.

Com relação aos recursos humanos disponíveis, o Serviço Social da Tractebel Energia conta com uma Assistente Social e com uma estagiária que lhe auxilia no desenvolvimento de suas atribuições. A abertura de vaga de estágio ocorreu recentemente, o Serviço Social da Tractebel Energia abriu campo de estágio em dezembro de 2000, sendo assim conta com a colaboração de estagiárias somente a dois anos.

O objetivo do Serviço Social nesta empresa é resgatar, motivar e manter o equilíbrio profissional e pessoal, responsável pela melhoria da qualidade de vida e da produtividade visando a satisfação da Empresa e do empregado. Para atingir seu objetivo o Serviço Social orienta e encaminha os empregados aos recursos existentes na Empresa e na Comunidade.

Em relação ao público alvo do Serviço Social da Tractebel Energia, pode-se afirmar que são todos seus funcionários, ou seja, 864 colaboradores, distribuídos em diferentes cidades e estados. Em muitos casos a família dos empregados, também, torna-se usuária do Serviço Social, pois sabe-se que o homem não pode ser desvinculado do contexto familiar.

Apesar de pouco recurso humano, o Serviço Social da Tractebel Energia possui ótimas condições de trabalho no que diz respeito ao ambiente e recursos materiais. A sala é clara e bem iluminada, possui ar condicionado, computadores, armários, impressora, xerox colorido, encadernação e mobiliário ergonômico. Todavia, faz-se necessário mencionar que o Serviço Social não possui uma sala particular para realizar os atendimentos, utilizando-se para tanto, do ambulatório ou a sala de reuniões do DRH, quando necessário.

O Serviço Social da Tractebel Energia S.A. foi recentemente informatizado através do *software* de gestão definitivo SD-2000, que é um novo instrumento de trabalho para o Serviço Social, visto que serve para informatizar todos os atendimentos realizados pela Assistente Social. O SD-2000 foi desenvolvido pela Glauco tecnologia em informática uma empresa da Bahia, situada em Salvador e é um sistema integrado para gestão de Medicina Ocupacional,

Higiene Ocupacional, Segurança do Trabalho, Serviço Social, Psicologia, Meio Ambiente e Qualidade em operação no mercado há mais de oito anos.

Anteriormente, os atendimentos do Serviço Social ficavam arquivados em pastas individuais, com a aquisição deste *software* todas as informações dos atendimentos passaram a ficar registradas no computador podendo ser resgatadas quando necessário.

Esta ferramenta de trabalho é de extrema importância, visto que será possível a rápida recuperação e impressão dos atendimentos feitos a um usuário ou de um programa específico. Outro recurso será a possibilidade de fazer relatórios gerenciais (numéricos); analíticos (descritivos) e gráficos com os dados dos programas e atendimentos do Serviço Social. Com isto será possível mostrar os resultados quantitativos do trabalho realizado pela Assistente Social desta Empresa.

Com referência a análise qualitativa das intervenções e dos programas de Serviço Social, a assistente social iniciou em 2001 um processo que será anual e que servirá para avaliar os programas do Serviço Social e a intervenção profissional. Desta forma, o Serviço Social da empresa terá condições de manter um processo contínuo de melhora e crescimento, pois terá constantes avaliações quantitativas e qualitativas sobre todas as atividades desenvolvidas.

O relacionamento e a comunicação entre a Assistente Social da Tractebel Energia e os funcionários é aberto e contínuo, sendo que, com os funcionários lotados em outras cidades, este contato ocorre por telefone ou e-mail, e, também, nas viagens para atendimento de Serviço Social nas demais áreas da Empresa que são programadas semestralmente e avisadas com antecedência.

Já com os Diretores e Gerentes o relacionamento é bom, mas a comunicação é mais restrita, aqui fica evidenciado que os Diretores e Gerentes ao perceberem algum problema com o funcionário procuram a Assistente Social para que esta realize um acompanhamento

com estes funcionários. Já a Assistente Social procura algum Diretor e/ou Gerente somente em casos graves ou quando há problema de relacionamento entre o funcionário e o próprio Gerente ou Diretor. Com o Gerente do DRH a comunicação é mais contínua, pois além dos problemas com funcionários existem outras negociações necessárias entre eles referentes à coordenação dos Programas do Serviço Social.

Com o Presidente da Empresa o relacionamento profissional inexistia, pois os contatos são feitos com os Diretores e Gerentes sem ter necessidade de envolver o Presidente. A relação com o Presidente seria imprescindível, por exemplo, para a aprovação de um novo programa de Serviço Social, mas durante a realização de estágio isto não foi necessário, visto que os programas desenvolvidos são antigos e estão bem consolidados.

Os programas do Serviço Social foram implantados no período em que a empresa era estatal e denominava-se ELETROSUL. Na Tractebel Energia estes programas mantiveram sua essência, mas sofreram pequenas alterações, principalmente no que diz respeito a nomenclatura.

O Serviço Social na Tractebel Energia coordena projetos e programas, tais como:

- **Atendimento Psicossocial:** é o atendimento ao empregado visando identificar, orientar e promover a solução dos problemas profissionais e/ou pessoais que estejam interferindo no exercício da sua profissão e na sua qualidade de vida. Este atendimento pode ocorrer pessoalmente, por e-mail ou ainda por telefone.
- **Programa de Prevenção e Tratamento à Dependência Química – PDQ:** Este programa foi implantado em 10/08/1994, ainda na ELETROSUL, abrange todos os funcionários e também seus dependentes legais. Na parte preventiva, visa promover a educação dos empregados, sensibilizando, esclarecendo e orientando para a prevenção ao uso abusivo de álcool e uso de outras drogas. Na parte curativa, prevê o atendimento psicossocial objetivando o encaminhamento para um tratamento ambulatorial e/ou de internação.

acompanhando e orientando o dependente químico e sua família a fim de que este possa recuperar sua saúde e a sua capacidade laborativa. O programa reembolsa duas internações de acordo com o Plano de Recuperação da Saúde da empresa. Internações subsequentes são responsabilidade do empregado, podendo ser concedido financiamento. A assistente social também presta assessoria às equipes, deste programa, existentes nas demais áreas da empresa.

- **Sindicância para Inclusão de Dependente:** trata-se de sindicância para atestar a dependência econômica de pai, mãe, menores e/ou inválido de qualquer natureza que comprovadamente seja dependente financeiro exclusivamente do empregado da Empresa, visando possibilitar ao empregado a inclusão de dependentes junto ao Plano de Recuperação da Saúde oferecido pela Empresa.
- **Programa Jovem Trabalhador – PJT:** através de convênios com Entidades Assistenciais em Florianópolis e Tubarão a Empresa emprega, temporariamente, adolescentes estudantes de baixa renda e regularmente matriculados em uma instituição de ensino. Tem objetivo de prepará-los para o mercado de trabalho contribuindo com a sociedade e atendendo a necessidade de pessoal da Empresa para execução de serviços auxiliares.
- **Programa de Atendimento à Pessoas Especiais – PAPE:** Este programa está implantado desde 1990 e abrange todos os empregados com dependentes portadores de deficiência física e/ou mental incapacitante, comprovada através de relatório médico e sem limite de idade. Consiste no atendimento psicossocial e análise de notas fiscais para autorização de reembolso integral, até o limite mensal de R\$ 978,12 (novecentos e setenta e oito reais e doze centavos) das despesas decorrentes da reabilitação, da educação e da assistência especial. Como reabilitação considera-se a assistência médico-hospitalar, farmacêutica, psiquiátrica, psicológica e de reeducação especializada como psicomotricidade, fonoaudiologia, fisioterapia e hidroterapia. Como educação, considera-se a frequência a entidades especializadas na educação de portadores de necessidades especiais. Já como

assistência especial, consideram-se as despesas com assistência individual na residência e com transporte especializado.

- **Acompanhamento ao Empregado Afastado para Tratamento de Saúde:** atende e orienta os empregados que estão afastados por motivo de saúde, através de contatos periódicos visando acompanhar o tratamento e amenizar os problemas, principalmente, psicológicos, decorrentes do afastamento do trabalho.
- **Levantamento Sócio- Econômico:** na ocorrência de emergência com implicação na situação financeira do empregado é realizada sindicância visando a comprovação, junto a ELOS, da necessidade de obtenção de empréstimo de emergência do Fundo de Assistência do Participante – FAP.
- **Reabilitação/Readaptação Profissional:** Consiste no atendimento ao empregado cuja deficiência decorra de acidente do trabalho, doença profissional ou de doenças não ocupacionais, identificadas diretamente pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS. Quando necessária a alteração de função, procura-se conciliar condições pessoais de saúde com as exigências e necessidades da Empresa.
- **Apoio em Caso de Falecimento de Empregado e/ou Dependente:** na ocorrência de falecimento de empregado presta informações sobre os envolvimento de caráter legal e funcional à família. No caso de falecimento de dependente do empregado presta apoio, quando solicitado.

Além de gerenciar os projetos e programas já mencionados, o Serviço Social na Tractebel Energia tem outras atribuições como:

Supervisionar o estágio de Serviço Social: ensinando as funções a serem desenvolvidas, acompanhando o desenvolvimento das mesmas, indicando leituras relacionadas aos temas de estágio, além de orientar, debater e tirar dúvidas surgidas no decorrer do estágio.

Participação em atividades da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho - CIPA e na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho - SIPTAT: a assistente social com frequência é convidada a realizar palestras sobre Dependência Química e também sobre motivação, nos eventos realizados por estas comissões.

Orientação e encaminhamento para recursos internos e externos: estes encaminhamentos podem ser para uma série de instituições externas ou ainda para departamentos e programas internos da empresa. Estes encaminhamentos podem ser os mais variados dependendo de cada caso.

Mensagem de Reflexão Motivação: todo primeiro dia útil de cada mês, a assistente social envia, por e-mail, uma mensagem direcionada a todos os empregados que buscam a unidade, a realização e a harmonia profissional e pessoal.

Elaboração de material educativo preventivo sobre dependência química: são cartilhas de conteúdo educativo e preventivo que são entregues para os funcionários, além de serem distribuídas para a comunidade, em escolas públicas, grupos de mútua-ajuda e conselhos de entorpecentes. Já foi lançada uma cartilha chamada "Drogas e Efeitos: conhecer para prevenir", que já está na sua segunda edição. Atualmente a assistente social está elaborando uma cartilha sobre fumo/cigarro.

Para realizar suas funções faz-se necessário que a assistente social tenha conhecimento das entidades que podem gerar benefícios aos usuários do Serviço Social como: SESI, INSS, Fundação Catarinense de Educação Especial, Sociedade Promocional do Menor Trabalhador - Promenor, Clínicas de Tratamento de Dependência Química, Fóruns, Universidades, Hospitais, Alcoólicos Anônimos - AA, Narcóticos Anônimos - NA, entre outras.

Além disso para que a atuação da assistente social seja fundamentada teoricamente, faz-se necessário conhecimento das áreas de Psicologia, Recursos Humanos, Sociologia,

Direito do Trabalho, Família, Dependência Química, Relacionamento Interpessoal, entre outros.

3.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho de conclusão de curso – TCC desenvolveu-se a partir de um estudo de natureza teórico-empírica. Teórico porque foram recuperados os conhecimentos teóricos relevantes existentes sobre o Surgimento do Serviço Social, Serviço Social de Empresa e Responsabilidade Social Empresarial. A natureza teórica deste estudo é fundamental, pois possibilita que a análise dos dados empíricos sejam fundamentados teoricamente. O ponto de vista empírico compreende a investigação desenvolvida na Tractebel Energia, empresa onde foi realizado pela acadêmica o estágio curricular obrigatório.

O tipo de pesquisa compatível com o estudo em questão é a abordagem qualitativa pois segundo Oliveira (1994) esta abordagem permite obter melhor entendimento a respeito do comportamento de vários fatores e elementos que influem sobre determinados fenômenos. Richardson (1999) argumenta que a abordagem qualitativa é a forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social. Minayo (1994, p. 22) complementa dizendo que este tipo de abordagem aprofunda-se “no mundo dos significados das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas.”

O instrumento de coleta de dados compatível com a proposta da abordagem qualitativa e por isso, utilizado nesta pesquisa foi de entrevistas. De acordo com Gil (1995), a entrevista é adequada para obter informações acerca do que as pessoas sabem, sentem, pretendem fazer, bem como acerca de suas explicações ou razões a respeito de coisas precedentes.

O tipo de entrevista utilizada foi semi-estruturada que segundo Chizzotti (1991, p. 88) é uma técnica que “parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e perguntas

que interessam à pesquisa, e que oferecem um amplo campo de interrogativas, consequentes de novas perguntas que vão surgindo, à medida que se recebem as respostas dos informantes.” A entrevista semi-estruturada garante que o tema não seja desviado e ao mesmo tempo permite uma flexibilidade, caso no decorrer da entrevista surja interesse ou necessidade de abordar outros aspectos. A aplicação de entrevista foi realizada através da conversação, entre o pesquisador e o pesquisado.

Neste trabalho as entrevistas foram realizadas com funcionários do Departamento de Recursos Humanos da Tractebel Energia. Os participantes da pesquisa foram selecionados por meio da técnica de amostragem intencional que para Franco (1986, p.35) caracteriza-se pela “escolha de indivíduos considerados ‘elementos-chaves’ para as entrevistas, característicos do universo de interesse do trabalho”.

A análise e interpretação dos dados baseou-se: 1) nas observações realizadas e nos conhecimentos adquiridos durante o período de estágio; 2) nas informações obtidas no site da Empresa; 3) na fundamentação teórica; 4) nos temas público interno e comunidade dos Indicadores Ethos e 5) nos resultados obtidos durante a realização das entrevistas.

O conteúdo e análise das entrevistas serão apresentados em quatro blocos que abordarão, respectivamente, o entendimento sobre Responsabilidade Social Empresarial, as ações desenvolvidas pela empresa para o público interno, as ações desenvolvidas pela empresa para a comunidade e a inserção do assistente social na Responsabilidade Social Empresarial.

A escolha dos temas destes quatro blocos foi realizada tendo em vista o objetivo deste trabalho de abordar a inserção do assistente social no processo de Responsabilidade Social Empresarial. Como já foi colocado, ressalta-se aqui, que dos sete temas propostos nos Indicadores Ethos, somente dois temas foram aprofundados por serem temas que

convencionalmente o assistente social atua diretamente, sendo eles, o público interno e a comunidade.

Assim sendo a pesquisa realizada foi baseada nestes dois temas com objetivo de conhecer as possibilidades de ações nestes temas, identificar o que a Empresa já realiza para, a partir deste conhecimento, poder refletir sobre as possibilidades de inserção do fazer profissional dos assistentes sociais no processo de Responsabilidade Social Empresarial.

3.4 ENTENDIMENTO SOBRE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

No que se refere ao entendimento sobre o que é a Responsabilidade Social, um dos entrevistados teceu comentários abordando que trata-se de um conceito amplo. Mas pode-se perceber que o tema é visto como algo abrangente e faz com que venha a tona preocupações tais como: comunidade, meio ambiente, questões humanas referentes ao público interno, valores e transparência – quando ele se refere ao código de ética, ao balanço social, os valores que orientam as ações da empresa além de incluir a relação com o governo e sociedade.

A seguir apresentam-se trechos das entrevistas que mostram o entendimento dos entrevistados sobre o que se trata como Responsabilidade Social Empresarial, vejamos:

[...] esse termo Responsabilidade Social surgiu dentro de um conceito voltado bastante para a empresa e que envolve um conjunto de ações não só [...] atendimento às questões humanas, mas também, questões ligadas ao meio ambiente. Então para mim, eu vejo isso como um conceito bastante amplo.

[...]por a empresa ter sua responsabilidade frente ao meio ambiente em que ela está, as comunidades em que ela atua [...]

Hoje nós temos uma política, na questão social, digamos assim, frente à comunidade, uma política onde está definido que [...] ela está voltada para a criança, por isso a empresa apoia o Projeto Cidade da Criança da Prefeitura de Florianópolis [...]

[...] nosso código de ética, os valores da empresa, hoje nós temos 5 valores: profissionalismo, cooperação, criação, meio ambiente e ética.

[...] então a gente entende por Responsabilidade Social [...] são ações na verdade gerais que envolvem questões ambientais, a questão da postura da empresa em relação às questões humanas, a postura da empresa em relação às questões sociais, a sua comunidade, ao seu público interno, empregados e dependentes e até questões políticas [...]

Tractebel Energia fez contribuições a partidos políticos, então a empresa é uma empresa que assume sua parte dentro de um contexto político e institucional do país respeitando as regras, a empresa se integra nisso. [...] é uma empresa que não procura subterfúgios para seus negócios, nem atos ilícitos e coisas do tipo, então, é uma empresa que se integra dentro das regras institucionais do país, dentro das regras democráticas do país, da legislação e isso também é Responsabilidade Social, porque ao respeitar as questões tributárias, legais, fiscais, enfim, da legislação, ela está gerando a riqueza para que o país possa se desenvolver.

É uma empresa que tem uma estratégia de expansão dentro do país, tem investido bastante [...] o controlador estrangeiro tem seus rendimentos, mas tem investido muito dentro do país, dentro de uma concepção [...] social que a empresa tem. [...] É uma empresa que veio dentro de uma postura de apostar no país e ficar [...] Não veio aqui para ter seus lucros fáceis. Isso também é Responsabilidade Social.

Já como Eletrosul era publicado o balanço social [...] o último relatório de administração de que eu participei, nós dividimos o relatório em 3 partes: questão ambiental, questão social, mas aí, focada nas questões humanas e a questão, digamos, de resultados. Minha crítica sempre foi [...] nos nossos relatórios, que a parte ambiental e a parte social/humana tinha pouco espaço, então nossos relatórios eram muito focados na questão operacional, dos resultados operacionais e na questão financeira [...] O relatório foi dividido em 3 partes. Então, a gente começou a querer mostrar aquilo que a empresa é na questão ambiental e na questão social. Até mesmo porque como empresa estatal as coisas aconteciam mas elas não tinham a devida divulgação, se via muito a empresa como um torre de transmissão, como uma usina e pouco como gente, como questões sociais.

Os depoimentos mencionados são ricos em conteúdo e dão margem a inúmeras interpretações. Ressalta-se aqui a idéia de que a Responsabilidade Social Empresarial é uma evolução do conceito de filantropia e que atualmente a Responsabilidade Social é uma necessidade de sobrevivência para as empresas, indo ao encontro dos argumentos apresentados na base teórica por autores que discutem este tema. Dentro desta ótica os depoimentos a seguir reforçam este entendimento.

[...] até então se falava muito na questão social, e isso dizia [...] fazer filantropia e coisas do tipo.

[...] hoje se observa que as empresas de uma maneira geral têm-se obrigado a ter ações nessa área para que o seu negócio tenha sucesso.

A gente vê que aqui no Estado diversas empresas que sentem necessidade de ter mais ações nesse aspecto sob o risco de inviabilizar seu negócio. Então hoje a Responsabilidade Social, deixou de ter aquela faceta filantrópica e passou a ser uma necessidade nos negócios. E nesse sentido as empresas tem despertado muito para isso [...] não só dentro daquela vertente, digamos assim, de uma política da empresa por esta ter sua responsabilidade frente ao meio ambiente em que ela esta, as comunidades em que ela atua, mas até porque necessita de ter políticas bem definidas para que o negócio seja sucesso.

A tônica da entrevista foram as abordagens sobre as questões ambientais. Os entrevistados enfatizaram a importância de lidar com as questões do meio ambiente justificando esta importância pelo tipo de negócio que a empresa atua, que é a produção de energia elétrica, ramo que causa sérios impactos no meio ambiente. Os depoimentos que seguem demonstram a preocupação dos entrevistados.

Somos uma empresa cuja nossa missão é gerar energia elétrica e como tal, nós temos uma interferência muito grande no meio ambiente. Nossas usinas, quer sejam hidráulicas, com uma questão toda ligada à questão da água e às questões, digamos, das represas, que têm todo um envolvimento ambiental muito forte. Ou das térmicas, que também têm, pelo aspecto de que são usinas, em alguns casos, são usinas que se você não tiver o cuidado adequado afetam o meio ambiente.

nós atuamos, como eu falei, em alguns negócios que são muito complicados. A gente pega aqui a BR-101, a 140 quilômetros e nós temos lá 5 chaminés enormes, que é o CJL e tá bem equacionado, bem equacionado.

[...] não vou chegar aqui e dizer que não estamos afetando o ambiente, mas as condições mínimas que a legislação especifica, nós estamos ainda bem além da legislação naquilo que diz respeito à emissão de gases e etc.

A questão do meio ambiente [...] é uma preocupação muito forte até porque a exigência legal sobre o nosso negócio é muito grande, hoje se fala que o código de meio ambiente do Brasil é um dos mais avançados do mundo. E um código que foi votado a pouco tempo e sobre a pressão da sociedade. O que eu tenho lido muito na mídia é que nós temos um código de meio ambiente muito bonito, mas na prática, não é cumprido. Eu te diria que para Tractebel Energia isso não é verdade. Há uma orientação expressa da diretoria que essas coisas aconteçam mesmo porque se não acontecerem dá um reflexo lá fora no nosso controlador e pode ter certeza de que nós seremos cobrados.

Para os entrevistados os fatores que levam a empresa a adotar uma postura socialmente responsável estão relacionados com o tipo de negócio que a empresa desenvolve e pela sua vinculação ao grupo controlador, que é europeu e por isso possui uma característica diferenciada de empresa que assume uma postura muito forte em relação as responsabilidades sociais como demonstram os trechos a seguir.

Essa ligação nossa com a Suez – pertencemos ao ramo de energia elétrica – ela, a própria Suez tem código de ética [...] uma postura sobre essa questão, muito forte. [...] a SUEZ tem uma carta que ela assinou na Europa, onde ela se obriga às questões sociais, ela se obriga a cumprir.

[...] eu acho que são poucas empresas que têm o compromisso firmado, a nível de grande grupo, como a nível internacional. Então [...] o tipo de negócio que nós temos, a vinculação que nós temos com um grupo que tem toda uma política, uma estratégia bem definida [...] e depois também até a própria postura da empresa, tem feito com que a Tractebel Energia, no país, tenha uma política bem definida neste sentido e tenha ações muito importantes.

Uma outra questão, na questão da nossa empresa, é o grupo que nós representamos, o grupo SUEZ que é um grupo que tem como finalidade ou como base do seu negócio água, energia e resíduos, tem tudo a ver com a questão ambiental [...]

não é uma empresa que tenha o lucro como objetivo imediato e em função disso vc. tenha um orçamento muito limitado ou você tem dificuldades em investir. Não, a empresa sempre investiu muito nisso, eu acho que todo esse conjunto de coisas faz da nossa empresa uma empresa que tem toda uma responsabilidade social, muito grande, bem articulada.

Ha uma preocupação social e isso é, digamos, proprio das empresas européias, dos países europeus. E isso não sou eu que estou falando, há uma constatação que os países europeus são mais voltados para o social, do que empresas americanas, que são mais voltadas, digamos, para o lucro, o resultado. São características de país. Então são empresas que têm essa preocupação com a questão social, meio ambiente, pessoas etc. e com isso se estruturam mais para este tipo de coisa.

Como pode ser percebido nos trechos a seguir, a opinião de um dos entrevistados é de que a Tractebel Energia por ser oriunda de uma estatal teve sempre as questões ambientais bem resolvidas. Mas que agora, sendo uma empresa privada, as questões financeiras e burocráticas para realizar ações sociais ficam facilitadas.

Eu penso até que a Tractebel Energia por ser oriunda de uma empresa estatal [...] sempre as questões ambientais tiveram um equacionamento adequado.

hoje a empresa por ser uma empresa privada tem mais liberdade de equacionamento dessas questões. enquanto empresa estatal [...] tem umas amarrações muito fortes com relação as questões de dinheiro [...]. No nosso caso a gente tem uma liberdade muito maior e isso possibilita que a gente tenha ações mais efetivas de apoio a esporte, cultura, sociais e voltadas para crianças carentes.

Um dos entrevistados demonstrou que possui conhecimento sobre a existência de institutos e indicadores de Responsabilidade Social. Embora tenha mencionado que no momento a empresa não tem interesse em estar participando de avaliações realizadas por institutos. Mas, acredita que se a Tractebel Energia participasse seria considerada dentro dos padrões exigidos por estes institutos. Um dos profissionais entrevistado também demonstrou perceber que a empresa não segue o modelo de Responsabilidade Social Empresarial, estruturada de acordo com Instituto Ethos, com metas específicas, dentro do planejamento estratégico. O depoimento a seguir expressa a opinião deste entrevistado.

Então eu vejo a Tractebel num posicionamento, diria, alinhado com os postulados que a gente tem aí hoje. Hoje você tem no mundo e no Brasil, entidades que cuidam especificamente dessas questões, definem um conjunto de políticas, de procedimentos, de posicionamentos da empresa. [...] a gente nunca fez um trabalho de verificar, mas tenho quase certeza de que a Tractebel Energia é uma empresa que se aproxima bastante, a empresa não tem tido esta preocupação, não sei se preocupação, mas essa busca de [...] prêmios e buscar se você está de acordo com políticas que são definidas externamente, não temos feito isso não. Existem hoje diversos institutos que dão este tipo de coisa mas a gente não tem feito. Mas se fosse feito eu tenho certeza de que a Tractebel Energia é uma empresa que estaria bem alinhada.

Já fomos contatados, inclusive, para ser sócios do Ethos, tem uma categoria de sócios, vc. é sócio de lá. [...] Não estamos associados, mas eu conheço bem o Instituto Ethos, tenho todo material. [...] até agora a gente não teve essa intenção, até mesmo porque a empresa tem muito bem definidas suas políticas. Normalmente as empresas procuram o Instituto Ethos para ter um apoio em como se estruturar, nós aqui já temos essas questões todas bem definidas, a nossa política e atuações.

E eu já participei, particularmente, de um seminário do Instituto Ethos aonde a gente teve conhecimento de uma estrutura de um programa que visa a questão da Responsabilidade Social. Aí que eu te falo, que ao tomar conhecimento dos itens que existem, a empresa, eu diria, não tem uma coisa estruturada de acordo com Instituto Ethos, que esta associado a um Instituto

Internacional de Responsabilidade Social, mas se for para gente se estruturar eu diria que nós rapidamente poderíamos nos adequar.

[...] as ações de responsabilidade social, não existe uma meta específica, mas elas estão nos postulados todos, no código de ética, nos valores da empresa [...]

Para um dos entrevistados pode-se observar na sociedade de hoje um crescente nível de conscientização da população e conseqüentemente isso reforça a importância da Responsabilidade Social Empresarial como questão estratégica para sobrevivência do negócio. O depoimento demonstra o entendimento sobre o assunto.

São ações desenvolvidas pelas empresas com objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos empregados e da comunidade como um todo. Hoje nós estamos num País muito mais consciente dos seus direitos, muito mais capaz de refletir sobre sua condição. As empresas sabem que o produto é escolhido se tiver atrelado a alguma intervenção social.

Percebe-se que os entrevistados reconhecem práticas sob a ótica da Responsabilidade Social Empresarial incluindo questões referentes ao público interno e comunidade, porém, um dos entrevistados foi além incluindo, também, questões referentes ao meio ambiente, valores/ transparência e governo/sociedade. Mas se compararmos os dados das entrevistas com a literatura analisada na fundamentação teórica, veremos que a Responsabilidade Social é tão ampla que abarca também aspectos referentes aos fornecedores e consumidores/clientes e sobre estes dois aspectos da Responsabilidade Social nada foi comentado.

Ficou evidenciado nas entrevistas a Responsabilidade Social Empresarial como evolução do conceito de filantropia. Este aspecto vai ao encontro da fundamentação teórica onde foi abordado que a Responsabilidade Social Empresarial é uma evolução da filantropia, que é entendida como ações assistencialistas baseadas em doações. Bem como a percepção de que atualmente a Responsabilidade Social é um fator de sucesso empresarial.

No entanto foi abordado neste trabalho, como um dos motivos para as empresas investirem em Responsabilidade Social Empresarial, a questão da obrigação da empresa perante a sociedade, por esta se apropriar de recursos naturais e humanos que pertencem a

sociedade para realizar seu negócio e este aspecto não foi comentado em nenhuma das entrevistas.

É preciso ressaltar que mesmo a entrevista não abordando o meio ambiente, a preocupação com questões ambientais foi muito enfatizada, talvez as ações voltadas para o meio ambiente podem ter sido consideradas, pelo entrevistado, como ações para comunidade, já que a preservação da natureza se faz urgente e importante para todos os que vivem no planeta.

Uma das primeiras questões para a empresa que quer adotar comprometimento com a Responsabilidade Social Empresarial é a sensibilização da direção da empresa: se a direção não tiver clareza do que é Responsabilidade Social Empresarial e da sua importância atual, não será possível iniciar um processo de gestão da Responsabilidade Social Empresarial. Na Tractebel Energia isto não se coloca como um problema, pois o entrevistado deixa evidente em sua fala que a Responsabilidade Social Empresarial é uma postura que foi assumida pelo Grupo SUEZ o qual a Tractebel Energia representa. Este fato é muito positivo, pois não foi somente a Direção que assumiu este compromisso, o Grupo controlador da empresa adota este comprometimento e cobra estas questões das empresas que fazem parte do grupo.

Mas além disso outro aspecto colocado pelos entrevistados é que a Responsabilidade Social Empresarial envolve o comprometimento e postura de todos os funcionários. Isso também é debatido no meio acadêmico, uma empresa que tem Responsabilidade Social como questão estratégica precisa do comprometimento de todos funcionários com esta questão, porque senão, pode acontecer, por exemplo, da pessoa responsável pelas admissões discriminar candidatos por algum motivo, isso colocaria toda a estratégia da Responsabilidade Social em risco. É preciso que todos os funcionários assumam uma postura socialmente responsável para que haja coerência entre as propostas da empresa e a prática de seus funcionários.

3.5 AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL VOLTADAS PARA O PÚBLICO INTERNO

No que se refere as ações de Responsabilidade Social desenvolvidas pela Empresa para o público interno, os entrevistados demonstraram ter entendimento de que investir no público interno é prioridade e que se deve ter todos os esforços voltados para que esta prioridade se torne realidade, esta constatação pode ser percebida no depoimento a seguir.

a empresa tem como um dos seus baluartes específicos, que as pessoas são seu principal ativo. E nós sempre temos nos preocupado bastante, até pela questão da Responsabilidade Social, em fazer com que esta estratégia ou esta filosofia, ela efetivamente seja realidade. Por que senão a gente pode ter isso estampado numa filosofia de parede, mas na prática não dar atenção para este aspecto. Infelizmente em algumas empresas, talvez, aconteça isso. Então a Tractebel Energia tem priorizado gente, as pessoas.

Um dos entrevistados demonstrou ter conhecimento de que as ações desenvolvidas para o público interno da empresa não dizem respeito somente às condições internas referentes ao trabalho, mas que abrange também questões externas à empresa referentes à vida familiar dos funcionários.

[...] as questões todas que estão ligadas ao nosso público interno, não só aquele interno com relação a ter um bom plano de benefícios, que é fundamental; a ter um bom plano de remuneração, que é essencial; a dar condições de desenvolvimento; de crescimento das pessoas, para que as pessoas cresçam se desenvolvam, mas também, elas dentro da sua família.

Questão interna, como eu falei, na questão profissional em si que é a questão da realização, dos benefícios, de dar condições das pessoas crescerem, trabalharem, terem suas responsabilidades, de dar condições das pessoas terem desafios. Mas também, eles no seio da família.

Mas, ao mesmo tempo que o entrevistado faz estas colocações, diz que as ações da empresa primeiramente estão atingindo os funcionários para depois começarem a abranger a família. Apesar de já existirem algumas ações, o foco ainda está no funcionário como pode-se observar:

[...] primeiro para os empregados, isso é uma estratégia que nós temos adotado. Não que nós não estejamos buscando a família, mas a gente entende que tem que ir aos poucos [...] essa estratégia [...] diverge um pouco em função das localidades, eu tenho usinas, por exemplo, em que a família é extremamente integrada [...] e nós temos investido lá. Ai, nesse caso, nós temos investido como? Nós estamos dando apoio às associações que têm lá, temos investido em bem estar das pessoas.

[...] num segundo estágio, se é que a gente pode chamar de estágio, a gente vai avançando mais para a questão da família. Este ano temos diversas ações planejadas para integrar mais a família. Já fizemos algumas coisas, tivemos o GeraKids que é um exemplo típico aqui na sede. A gente tem buscado concretizar mais esta integração.

Até mesmo porque, para a empresa, interessa termos pessoas sadias, motivadas; pessoas que queiram trabalhar, que venham trabalhar contentes e saiam daqui contentes e para isso a família é fundamental.

Sobre as ações desenvolvidas para o público interno foi destacado que a prioridade da empresa são as pessoas e que a empresa tem ações no sentido de integração e qualidade de vida. No que diz respeito à integração foram as seguintes argumentações:

Nesse sentido há uma preocupação primeira de se buscar a integração, de buscar a cooperação, a motivação, o desenvolvimento, enfim, tudo que está ligado às questões de crescimento das pessoas.

A gente tem procurado investir muito nesta questão da integração das pessoas [...]

Sobre a questão da qualidade de vida como uma das ações da empresa para o público interno foi citado o Programa Geravida, como percebe-se no seguinte trecho:

Em paralelo, nós estamos trabalhando, também, na questão da qualidade de vida das pessoas. Foi lançado o programa Geravida que é o guarda chuva de um conjunto de ações e depois fizemos um diagnóstico do estilo de vida de todos os empregados e, com base nesse conjunto de informações, a gente está começando a modular um conjunto de programas que visam a qualidade de vida. A questão da saúde é fundamental, prioritária e é o primeiro programa que a gente está começando, mas junto com ele vem um conjunto de outros programas que vão dar suporte à proposta do programa Geravida, que é dar condições para que as pessoas tenham qualidade de vida, não só na questão profissional, mas na questão pessoal, também.

Este programa referente à questão da saúde será denominado Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida, especificamente sobre este programa um dos entrevistados expõe:

Está aprovado e só não está em funcionamento porque nós não o colocamos. Mas está todo aprovado [...] todo estruturado e pronto para colocá-lo no ar. Mas isso aconteceu em final de outubro/novembro e eu achei que naquela oportunidade implantá-lo não seria adequado porque vinha as férias e a implantação de um programa tem todo um processo, então esperei. [...]

Segunda feira 20/01 nós começamos com os diretores e depois já vou começar com os gerentes. A idéia que está no bojo é para abranger os diretores, gerentes das unidades organizacionais e mais as pessoas que foram identificadas com um conjunto de fatores e que por isso vão fazer parte, pois precisam de um acompanhamento preventivo e, a seguir, a gente vai estender para os demais. Até porque não temos condições, neste momento, de fazermos para todos.

Já está identificado um conjunto de programas, por exemplo, com relação à questão da obesidade e outras questões de saúde como prevenção de fumo, alimentação, enfim, temos já maquiado alguns programas que nós vamos implementar neste ano de 2003.

Outro aspecto abordado em relação ao público interno foi a questão da integração dos funcionários aposentados e investimentos da empresa na Fundação ELOS, referente à previdência complementar, isto foi percebido no seguintes depoimentos.

Estamos, também, com um planejamento de ações para nossos aposentados, pessoas que trabalharam conosco ao longo da vida e hoje estão descansando, enfim para integrar também os aposentados.

Os aposentados não continuam fazendo parte do nosso plano de benefícios. O que nós temos feito é através da nossa Fundação, nós criamos já há algum tempo o ELOS Saúde, que é um plano de benefícios, no caso, exclusivo para pessoas que fazem parte da fundação, como os aposentados e que tem vantagens em relação aos planos oferecidos pelo mercado.

A empresa tem pautado ações no sentido de dar sustentação a esse plano, não financeira, pois ele é auto sustentável e não é intenção da empresa participar financeiramente, mas dar condições de estruturação.

Com referência à questão da discriminação no ambiente de trabalho e nas contratações e promoções, após indagação do entrevistador, foi exposto o seguinte:

Temos o código de ética e ele zela pelo princípio de não discriminação. E agora nós estamos instituindo um comitê, em que o coordenador é o diretor administrativo e fazem parte, eu, como gerente de recursos humanos, o gerente da auditoria interna e o gerente do departamento jurídico. O comitê de ética é aquele que faz a vigilância do nosso código de ética. E no código de ética tem todas essas questões bem claras, bem definidas: o que se espera na postura de cada profissional dentro da empresa quer seja como empregado, como gestor, como gerente. Mas a primeira questão que nós temos é o cumprimento da legislação do país e lá na Constituição rege muito claro essas questões de discriminação.

Não temos nenhum programa de incentivo. O que nós temos buscado sempre, na medida do possível, é admitir pessoas que de alguma forma sofrem discriminação, se é que sofrem, mas podem ter tendência. Mas não tem nenhum programa. É uma preocupação, digamos, geral da empresa de não discriminar, de dar oportunidades iguais de acordo com as posições que nós oferecemos, quer dizer que se eu tenho uma posição aberta, esta posição está aberta para qualquer pessoa, sem distinções. A gente não busca precondição nesse sentido.

Se as mulheres são discriminadas [...] eu diria que na Tractebel Energia, as novas vagas, todos os homens estão sendo discriminados, pois tem mais mulheres que homens. O programa de trainee, por exemplo, é predominantemente de mulheres [...].

Particularmente eu não sou muito a favor de ter programa específico, acho que isso é uma questão natural que tem que acontecer. Vejo o caso das mulheres. As mulheres estão buscando seu espaço, houve um tempo em que elas realmente competiam em condições desiguais, mas estão chegando lá. Então isso acho que também acontece com os negros e outros tipos que podem eventualmente ter uma tendência à discriminação. As pessoas negras, por exemplo, na medida que tenham condições de competir, estão competindo. Talvez o que possa acontecer e aí a empresa não está entrando nesse tipo de coisa, é propiciar que pessoas negras que tenham menor renda consigam chegar lá. Mas a empresa tem seus programas voltados a um aspecto geral: a criança. Nós estamos apoiando muitas ações de programas com crianças em favelas [...] dando apoio, dando condições para que elas consigam competir.

Um dos entrevistados abordou o objetivo da empresa ao atuar em ações para o público interno. Argumentou que o sucesso da empresa depende, fundamentalmente, dos funcionários e portanto, o investimento para o público interno é como uma alavanca para o sucesso da empresa e ao mesmo tempo uma premiação para os funcionários que são os agentes promotores do sucesso da Empresa.

A Empresa desenvolve ações com o objetivo de aprimorar o ambiente de trabalho, as relações pessoais e interpessoais, melhorando cada vez mais a qualidade de vida dos empregados. Os olhos da empresa estão no futuro e

o futuro é daqueles que sabem ganhar, sabem onde investir e sabem a quem devem reconhecer o mérito das conquistas obtidas.

Um dos entrevistados especificou algumas ações da empresa voltadas para o público interno, destas ações algumas são coordenadas pelo Serviço Social e outras são responsabilidade de outros setores do DRH; do Serviço Social foram citados os seguintes programas:

Programa de Prevenção e Tratamento à Dependência Química – PDQ [...] Programa de Atendimento às Pessoas Especiais – PAPE [...] Sindicância para Inclusão de Dependentes [...] Acompanhamento ao Empregado Afastado para Tratamento de Saúde [...] Atendimento Psicossocial.

De responsabilidade de outros setores do DRH foram lembrados os seguintes benefícios programas:

Vale Alimentação, Plano de Saúde, Auxílio Creche: São outros benefícios sociais que a Empresa oferece aos seus empregados e/ou dependentes que visam propiciar melhoria da saúde e qualidade de vida dos empregados e seus familiares.

Geravida: Promove eventos para integração dos empregados e/ou familiares.

Escolaridade técnica: após avaliação da gerência do empregado, o curso técnico pode ser pago integralmente.

Escolaridade a nível superior: subsidia cursos de pós graduação que venham a aprimorar a atuação do empregado em suas atividades profissionais.

Curso de língua estrangeira: subsidia cursos aos empregados que manifestem interesse.

Palestras educativas: são realizadas no interior da Empresa, em horário de expediente, e a grande maioria é extensiva aos familiares e a comunidade.

Durante este trabalho foi enfatizado que a Responsabilidade Social Empresarial deve incluir simultaneamente ações externas e internas. Este aspecto foi comentado nas entrevistas quando foi abordado que a empresa dá prioridade para as pessoas, ou seja, para ações voltadas ao público interno e, quando aparece referência de que os funcionários são os responsáveis pelo sucesso empresarial. Na teoria este aspecto é muito discutido pois, muitas vezes,

acontece da empresa realizar somente ações externas já que estas são mais sensíveis ao marketing.

Sobre qualidade de vida foi abordado na fundamentação teórica deste trabalho que esta envolve aspectos externos à empresa e internos como pode ser verificado na base teórica deste trabalho. Nos dados obtidos percebe-se que ambos demonstram ter clareza deste duplo aspecto da qualidade de vida do trabalhador.

As ações para o público interno, conforme as informações das entrevistas e observações realizadas no período de estágio, percebe-se que estão bem próximas das sugestões contidas nos Indicadores Ethos, podendo melhorar alguns programas e ações já existentes, além de criar outras. Cabe destacar que existem programas na Tractebel Energia referentes ao público interno que vão além dos propostos pelos Indicadores do Ethos como por exemplo o Programa Atenção às Pessoas Especiais – PAPE e Programa de Prevenção à Saúde e Qualidade de Vida – PPS&QV, que já foram explicitados anteriormente.

As entrevistas deixam claro que as ações da empresa para o público interno referem-se ao ambiente de trabalho, relações interpessoais, motivação, integração e condições de crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal.

Comprometimento com o futuro das crianças não foi abordado nas entrevistas, na questão do público interno, mas foi abordado na questão sobre comunidade quando os entrevistados citam o apoio ao Projeto Cidade da Criança e o Programa Jovem Trabalhador coordenado pelo Serviço Social e já comentado anteriormente.

Participação nos lucros e bonificação, apesar de não ter sido citado em nenhuma das entrevistas, sabe-se que a empresa possui um programa referente a este aspecto que também é um dos indicadores propostos pelos Indicadores Ethos.

O aspecto da diversidade e não discriminação foi abordado, após indagação do entrevistador, e foi argumentado que na empresa não existe um programa específico para esta

questão, mas que o código de ética da empresa aborda a não discriminação e que está sendo estruturado um comitê que servirá para receber denúncias, manter o código atualizado e disseminá-lo para todos os funcionários. Este comitê responde a uma questão colocada nos Indicadores Ethos sobre a necessidade de existir um canal formal para denúncias, uma preocupação em disseminar as idéias para todos os funcionários e manter a atualização do código de ética, mas treinamentos sobre multiculturalidade e diversidade e programas de incentivo à contratação de grupos minoritários não fazem parte das ações da empresa até este momento.

Quando foi perguntado sobre a existência ou não de um programa de incentivo à contratação de grupos minoritários, foi dito que não existe e que o entrevistado particularmente não concorda com este tipo de programa, pois incentivar alguns, seria discriminar outros, seria uma inversão de discriminação. Sugere-se que poderia ser implantado um programa de valorização da diversidade já que a empresa tem um código de ética que regula, também, a não discriminação, tendo no comitê de ética um canal de denúncia, poderia ser pensado uma série de palestras sobre a riqueza étnica e cultural da nossa sociedade e sobre a consciência multicultural e respeito à diversidade.

As entrevistas não abordam as relações com sindicatos, gestão participativa e a preparação para aposentadoria que são outros indicadores colocados pelos Indicadores Ethos referentes ao público interno. Sobre aposentadoria, o entrevistado aborda iniciativas da empresa como a intenção de integrar os aposentados e apoio à Fundação de Previdência Complementar – ELOS. Neste sentido a empresa pode pensar na implantação de um programa de preparação para a aposentadoria, que desenvolva três tipos básicos de atendimento:

- 1) Procedimentos administrativos: oferecendo informações e orientação para os funcionários sobre os procedimentos administrativos necessários para obtenção da aposentadoria.

- 2) Atividades de preparação para aposentadoria: oferecendo um atendimento individual ou grupal, que aborde os aspectos psicológicos e de planejamento financeiro e que envolva a questão da aposentadoria, aconselhando e preparando os funcionários para aposentadoria.
- 3) Aproveitamento dos funcionários aposentados: estimulando a integração dos mesmos no grupo de voluntários da empresa.

Estes são alguns exemplos de ações que podem vir a ser desenvolvidas para o público interno com intenção de aprimoramento. De acordo com material do Instituto Ethos percebe-se que existem outras ações que podem ser desenvolvidas para o público interno e que a Tractebel Energia ainda não desenvolve. Da mesma forma, muitos dos itens e programas sugeridos nos materiais do Instituto Ethos já são desenvolvidos pela empresa no que diz respeito ao público interno.

É importante perceber que um dos entrevistados incluiu os programas do Serviço Social como ações de Responsabilidade Social para o público interno e foi além, incluindo outros benefícios oferecidos pela empresa aos funcionários.

3.6 AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL VOLTADAS PARA COMUNIDADE

No que diz respeito às ações de Responsabilidade Social desenvolvidas pela Empresa para a comunidade de entorno, um dos entrevistados argumenta que a comunidade possui o mesmo nível de importância do público interno.

Comunidade local para a gente é igual a empregados, quer dizer, é uma necessidade estratégica. Diria até que se a empresa adotasse uma postura de não olhar para a comunidade, ela estaria morta.

De acordo com os trechos a seguir percebe-se que um dos entrevistados tece comentários de que a justificativa para atuação da empresa na comunidade passa pelo tipo de negócio da empresa e pela cobrança vinda da própria comunidade.

[...] é aquilo que eu te falei no início, a empresa que tem um tipo de negócio que tem tudo a ver com a comunidade, a inserção nossa na comunidade é muito grande [...]. Então o que acontece, logicamente, a demanda da comunidade sobre a nossa empresa é também muito grande. Há uma cobrança e eu acho natural e correta, de ações e a empresa não tem se furtado a isso. Não tem se furtado porque o feedback que a gente tem tido é positivo.

[...] a interface que a gente tem com as comunidades: até a interface, muitas vezes pela demanda que essas comunidades nos cobram, faz com que a gente tenha ações bastante efetivas.

Normalmente estas usinas estão localizadas em locais de interior onde a presença da empresa é fundamental naquela região. Nós temos hoje, usinas que estão em cidades que nasceram com a construção da usina e a responsabilidade da empresa entre essas comunidades é muito grande. Eu diria que o nosso negócio é um negócio que exige ter uma postura social muito forte.

O entrevistado colocou que a empresa não consegue atender totalmente as demandas da comunidade e esboçou uma diferenciação nas atuações sociais da empresa. Alguns exemplos foram comparados com ações pontuais que deveriam ser governamentais e outros foram comparados com um engajamento contínuo na sociedade, onde incluiu o voluntariado empresarial, como pode-se perceber nos depoimentos abaixo.

A gente tem apoiado algumas iniciativas gerais e permanentes [...]. Claro que a gente não atende cem por cento, porque não há condições. Mas nós temos atendido muitas questões e as ações são as mais diversas possíveis. A gente pode até levantar e vamos verificar desde apoio a reformas de hospitais, a dar ambulância, a dar bueiro, essas ações que parecem prefeitura. Até outras questões de engajamento nosso na sociedade. Há todo um processo de inserção dos nossos empregados dentro da comunidade, isso nós temos feito questão de que isso aconteça.

Os entrevistados reafirmaram que as crianças são o foco escolhido pela empresa para suas atuações sociais.

[...] a gente tem se inserido na comunidade de uma maneira geral. Nas questões sociais, digamos específicas, o que nós temos feito é dentro da política que nós temos de apoio às crianças.

A Tractebel Energia é uma empresa que atua em diversas localidades e por isso foi comentado por um dos entrevistados que em cada localidade da Empresa é função dos gerentes o contato com a comunidade, a fim de estar ciente das demandas colocadas.

Os nossos gerentes de usinas, eles têm uma orientação expressa muito grande de que eles são os nossos postos avançados na comunidade. E eles têm feito isso com muita eficiência.

O entrevistado não exemplificou ações específicas para comunidade, pois estas ações são de responsabilidade da área de comunicação e disse que através do site ou em contato com profissional responsável seria possível obter maiores informações sobre estas ações.

hoje na empresa a questão da comunicação interna e todas as questões ligadas a questões internas estão com o departamento de recursos humanos. E as questões externas, comunidade, mídia e etc. estão com a área de comunicação. Eles têm melhores informações e no site você também poderá encontrar mais detalhamentos.

Quando foi perguntado se a empresa tinha algum projeto social próprio foi argumentado que

Não, mas tem diversas ações que a gente apoia [...] não a empresa fazendo, ela nunca vai fazer isso, ela não tem estrutura para isso.

O entrevistado coloca que acredita que a Empresa atende de forma satisfatória questões que envolvem ações para a comunidade e demonstra uma abertura da Empresa para realizar mais ações nesse sentido.

De uma maneira geral, nas questões em que há condições a empresa tem atuado.

Nós estamos, eu diria, na questão da comunidade, bem atendidos, mas eu acho que podemos fazer mais porque há espaço.

Outro entrevistado expôs como ações desenvolvidas para a comunidade local um programa do Serviço Social e outras três ações que não são responsabilidade do Serviço Social, do Serviço Social foi citado o:

Programa Jovem Trabalhador - PJT [...]

Já as outras ações lembradas referentes à comunidade local foram:

Apoio ao projeto Cidade da Criança, patrocínios e o voluntariado da Empresa; com o objetivo de melhorar a qualidade de vida de pessoas carentes foi criado, na Empresa, o Projeto Ação Solidária - PROAÇÃO - entidade sem fins lucrativos. Através da arrecadação de doações

financeiras, executam projetos sociais, realizam cursos profissionalizantes, campanhas de arrecadação de alimentos, agasalhos e outros donativos.

Os entrevistados demonstraram que a comunidade deve possuir um nível de importância igual ao público interno, isso novamente demonstra que a empresa corresponde aos preceitos acadêmicos sobre Responsabilidade Social Empresarial, no que diz respeito ao entendimento de que as empresas devem investir em aspectos internos e externos, investir somente no público interno não seria considerado Responsabilidade Social Empresarial.

Quando na entrevista é citada a questão da cobrança da sociedade sobre a empresa, conclui-se que a questão colocada, na parte teórica deste trabalho sobre a obrigação da empresa em devolver para a sociedade o que dela retirou para realizar seu negócio, é percebida pela sociedade que cobra da empresa uma postura de responsabilidade para com o meio ambiente e para com a comunidade de entorno.

Sobre as ações para a comunidade, nas entrevistas realizadas, percebe-se que estas estão, prioritariamente, baseadas em doações e apoios emergenciais, salvo quando os entrevistados citam a participação Tractebel Energia no programa Cidade da Criança e o voluntariado empresarial.

Embora nas entrevistas tenha sido usado o argumento do voluntariado empresarial como tendo uma inserção, um engajamento mais profundo na sociedade, sabe-se que as ações dos voluntários também baseiam-se na sua maioria em doações.

Com isso percebe-se que a empresa não se enquadra dentro do conceito de filantropia, pois suas ações não estão vinculadas a uma vontade individual do empresário e também porque a forma de atuação não está somente baseada em doações, sejam elas de equipamentos, materiais, alimentos, roupas, cartilhas educativas e preventivas, entre outras.

Mas também não se encaixa dentro da nova tendência apresentada por Neto e Froes (2001b, p. 169) de “migração do padrão de inserção na comunidade, via ações sociais assistencialistas, para um novo padrão de fomento ao desenvolvimento social [...]”.

A partir das abordagens apresentadas por Neto e Froes (2001b) na fundamentação teórica deste trabalho, pode-se inferir que a Tractebel Energia está investindo em ações comunitárias e não em projetos sociais.

Não se pretende negar a validade de ações tipo doações, pois, partindo da percepção de que na realidade atual existem no país pessoas que não têm as suas necessidades básicas atendidas, fica evidente que as ações emergenciais de doações feitas pelas empresas são importantes. Mas uma Empresa que assume a Responsabilidade Social Empresarial, inclusive através do grupo controlador, pode ter suas ações voltadas para resultados mais substantivos, voltados para transformação da realidade, para busca da cidadania e justiça social onde o Estado assume o seu papel e as empresas o delas. A estratégia de Responsabilidade Social para a comunidade deve somar ações emergenciais com projetos sociais transformadores.

Assim sendo, outra sugestão seria o deslocamento do foco das ações de Responsabilidade Social para comunidade: de ações emergenciais para projetos sociais. Esta mudança de foco fará com que as ações sociais da empresa ultrapassem ações de doação que têm respostas imediatas e atinja um estágio em que as ações sirvam para transformação da realidade dos beneficiários de forma que os resultados atingidos sejam mais profundos, construindo a cidadania e oferecendo condições de gerar mudanças substantivas para os beneficiários.

Para a empresa esta mudança de foco nas ações para comunidade é relevante, primeiro, por ser esta uma tendência mundial, como coloca Neto e Froes (2001b, p. 174): “as ações de fomento ao desenvolvimento social [...] constituem o novo paradigma de investimentos em ações sociais no Brasil e no exterior.” E, em segundo lugar, mesmo que hoje seja realidade o fato de que consumidores, investidores e público interno não possuem elementos claros para identificar a diferença existente entre ações comunitárias e projetos sociais, sabe-se que, futuramente, eles terão devido a um processo contínuo e acelerado de

conscientização, que vem ocorrendo como consequência da proliferação de ONG's e de trabalhos voltados para construção da cidadania participativa e pela divulgação e ampliação que o tema Responsabilidade Social Empresarial vem assumindo atualmente no mundo empresarial, na mídia e no meio acadêmico.

A partir do momento que consumidores, investidores e público interno começarem a diferenciar estes dois focos de atuação, as empresas começarão a ser cobradas a assumirem uma postura de Responsabilidade Social que vise fomento do desenvolvimento social com ações mais transformadoras que atinjam resultados mas substantivos.

Para reforçar a necessidade desta mudança de foco, pode-se citar a pesquisa do IPEA, "Ação Social das Empresas" que mostrou que o padrão de atuação social das grandes empresas é o de projetos sociais próprios, tratando-se de uma relação mais direta com a comunidade. Já o modelo de fazer doações e prestar apoio a programas e campanhas sociais é adotado pelas micro, pequenas e médias empresas.

Outro aspecto perceptível nas entrevistas é que as ações referentes ao público interno e comunidade são responsabilidade de pessoas diferentes e que divergem muito de acordo com cada localidade da Empresa. Isso demonstra que a empresa não possui uma estrutura que coordene a gestão da Responsabilidade Social, portanto, evidencia-se a necessidade da empresa estruturar uma equipe interdisciplinar de trabalho em Responsabilidade Social Empresarial. Esta equipe deve ser formada por profissionais de todas as áreas que envolvam a Responsabilidade Social Empresarial, seguindo os temas dos Indicadores Ethos, estes profissionais devem estar ligados às questões de meio ambiente, marketing, comunicação, recursos humanos e pessoal ligado às áreas de fornecedores, consumidores, comunidade, ética, valores e transparência.

Esta equipe teria o objetivo de coordenar a gestão da Responsabilidade Social Empresarial, atuando nos sete aspectos propostos pelo Instituto Ethos, buscando conciliar

prática com os conceitos teóricos sobre o assunto. Suas funções iniciais abarcariam a necessidade de:

- 1) unificar as áreas que envolvem temas de Responsabilidade Social Empresarial;
- 2) buscar conhecimento "científico" sobre o assunto;
- 3) disseminar o conhecimento adquirido;
- 4) definir uma estratégia de Responsabilidade Social Empresarial;
- 5) identificar, uniformizar e aprimorar as ações já desenvolvidas pela empresa;
- 6) identificar áreas da Responsabilidade Social Empresarial que estão em defasagem de ações;
- 7) criar ações para as áreas em defasagem;
- 8) estipular metas de Responsabilidade Social Empresarial a serem alcançadas;
- 9) incluir processo de acompanhamento e avaliação da gestão da Responsabilidade Social Empresarial;
- 10) buscar constante melhoria e crescimento da Responsabilidade Social Empresarial;
- 11) organizar cartilha/folder que agrupe todas normas e ações que fazem parte da gestão da Responsabilidade Social Empresarial.

A equipe deve trabalhar em todas essas funções de forma participativa, com o restante da empresa.

É importante ressaltar que quando se fala em uniformizar as ações de Responsabilidade Social Empresarial deve-se levar em consideração as diferenças existentes em cada localidade no momento de propor ações. Mas para o público interno as ações devem acontecer de forma igual ou parecida. Por exemplo, se na sede tem ginástica laboral, GeraKids, móveis ergonômicos etc., os funcionários de outras localidades da empresa também têm direito de ter o mesmo benefício. Essa integração deveria ser preocupação da equipe de trabalho em Responsabilidade Social.

Já para a comunidade fica mais difícil que as ações sejam iguais, até porque as necessidades sociais de cada comunidade são diferentes. Mas neste aspecto seria fundamental a existência de uma equipe de trabalho em Responsabilidade Social para que a orientação, a lógica, a base de atuação das ações sociais sejam no sentido de transformação e desenvolvimento social e sejam as mesmas em todas as áreas da empresa, independente da localidade.

Esta equipe de trabalho terá que ser capacitada para superar os desafios impostos hoje na gestão da Responsabilidade Social Empresarial, que de acordo com Neto e Froes (2001b, p.78) são:

- direcionar estrategicamente as ações privilegiando populações e grupos sociais carentes e priorizando problemas sociais urgentes;
- buscar novas oportunidades e alternativas de investimento social;
- utilizar metodologias eficientes;
- utilizar instrumentos de acompanhamento e avaliação contínuos;
- enfatizar a mensuração dos retornos obtidos com as ações sociais e programas sociais;
- buscar parcerias;
- buscar soluções criativas e inovadoras.

3.7 INSERÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL NA RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

Sobre quem seria o profissional adequado para atuar com Responsabilidade Social Empresarial, os entrevistados demonstraram entender que não existe um profissional definido a priori, mas sabem que a Responsabilidade Social Empresarial depende do comprometimento de todos funcionários, como pode ser percebido nos seguintes depoimentos.

Num mundo globalizado, tudo se globalizou essa que é a realidade, até as profissões se globalizaram. [...] é lógico que existem atribuições específicas, mas quando se fala de um tema desses, eu penso que não se tem a responsabilidade definida a quem. Dentro de uma empresa como a nossa

esse espaço seria responsabilidade de todos, as ações de todos passam por ação, eu acho, de cada funcionário.

Vai além de questões legais, depende da postura de cada um, cada empregado deve ter isso como um dos seus postulados profissionais.

Um dos entrevistados entende que a atuação do Serviço Social na empresa deve ter o seu foco voltado para a área de planejamento de programas, que envolve a identificação de necessidades, elaboração, monitoramento e avaliação de programas voltados para solucionar os problemas identificados; este foco de atuação fica evidenciado nos trechos abaixo.

[...] essa sensibilidade que a assistente social tem que ter em identificar as questões para serem equacionadas é muito importante

[...] mudar o foco de atuação do assistente social, eu penso que dentro da nossa política de descentralização e de atuação, e isso pode não ser observado em outras empresas, o papel da assistente social de estar sentada escutando os empregados e seus problemas. Ela deixa de ter essa atuação para ter outra porque nós temos uma política de gestão, a filosofia nossa de gestão está centrada num processo descentralizado e num processo de autonomia muito grande dos gerentes, então, cabe a cada gerente, gerenciar as pessoas. E gerenciar as pessoas não significa dar aumento de salário, recomendar promoções, significa uma gestão de uma maneira integral, inclusive discutindo problemas pessoais [...]. Então eu tenho procurado aqui, no sentido de dizer o seguinte, quem tem que conversar com as pessoas é o gerente e não a assistente social.

[...] até porque nós não podemos assumir um lado de responsabilidade, que é um lado do gerente, nós não temos esse direito.

[...] assistente social vai ser responsável, logicamente, pelos programas porque na medida que se identifica determinados tipos de questões [...] tem que ter esse profissional para analisar, identificar e elaborar programas, elaborar medidas sociais. [...] enfim, são programas corporativos em que a assistente social tem que atuar.

[...] o papel da assistente social é fundamental porque é a pessoa que faz toda essa interação, essa leitura do ambiente, essa leitura das questões, enfim, ela tem que fazer a leitura de como nós estamos e onde é que nós queremos chegar e como um profissional especializado fazer a sua parte de implementar.

Eu penso que o profissional da assistência social dentro da Responsabilidade Social que a empresa precisa ter é essencial, muito grande.

Quando foi perguntado se os gerentes estavam preparados para assumirem a gestão de pessoas incluindo as questões particulares foi dito, como pode-se observar, que o programa de Desenvolvimento Gerencial – DG abordará estas questões.

Nós agora estamos implantando um novo programa de gestão por competências que vai alicerçar todo um outro processo, uma maneira de gestão [...] as competências que estão sendo definidas, são competências de lideranças [...] voltadas para um tipo de comportamento dos gerentes e competências técnicas, mas estas têm uma importância relativa, menor, pois você pode adquirir com um curso, um treinamento e leituras. Agora atitudes de comportamento são coisas complicadas porque mexe com o cerne de cada um, com os valores, com cultura. Então o programa DG vai estar alicerçado nesse programa.

[...] estamos identificando o que a empresa precisa, que atitude de comportamento dos gerentes. [...] e vamos buscar desenvolver os gerentes dentro dessa filosofia de gestão porque cada gerente gerencia pessoas e não gerencia, como de repente eles vinham fazendo, questões técnicas. Também para isso você tem toda uma estrutura de pessoas. [...] eu diria que é a parte mais complexa que a gente tem hoje, o maior desafio é o alinhamento do nosso gerente ao perfil que a empresa precisa.

Dentro da política de descentralização das áreas da empresa, o departamento de recursos humanos deixa de ser o responsável por todas as decisões que dizem respeito as questões humanas e passa a ter a função de assessoria; este aspecto foi colocado por um dos entrevistados através dos seguintes comentários:

[...] a área de recursos humanos vai ser o quê? Um consultor, vai ser um apoio. Antigamente você dizia assim: - Você se entende com DRH, isso mudou, mas na cabeça de muitos gerentes ainda tem que se trabalhar essa questão, inclusive as questões que estamos falando, questões relativas as pessoas, problemas das pessoas é o gerente que tem de equacionar.

Agora se o gerente está numa situação que é bastante complexa [...] ele tem uma assistente social para ser a consultora dele [...] o primeiro contato tem que ser com o gerente [...] agora ele sabe que por trás dele tem toda uma retaguarda, uma estrutura, nós temos aqui assistente social que pode dar um apoio a ele.

Um dos entrevistados abordou a inserção profissional do Serviço Social com foco de atuação, prioritariamente, ao público interno como pode ser percebido nos depoimentos referenciados a seguir.

E competência do Serviço Social a participação nos programas e eventos que possam contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos empregados bem como para o seu bem estar no trabalho.

E fundamental esse suporte técnico e o acompanhamento aos empregados afastados para tratamento de saúde (pois quando o empregado se ausenta do trabalho é porque física e/ou psicologicamente está em desequilíbrio).

E competência ainda do assistente social a elaboração de material educativo/preventivo e a criação de momentos para levar a informação até os empregados e, sempre que possível, envolver familiares e representantes da comunidade para que juntos possam atingir maior qualidade de vida e satisfação pessoal e profissional.

Os entrevistados demonstraram ter entendimento de que a Responsabilidade Social Empresarial é competência das áreas da empresa que têm vinculação com o desenvolvimento de pessoas.

Hoje, porém, além do profissional de Serviço Social, a Responsabilidade Social é competência de todas as áreas que estão envolvidas direta ou indiretamente no processo de desenvolvimento das pessoas.

Outro aspecto abordado por um dos entrevistados foi sobre o objetivo dos investimentos para o público interno, demonstrando ter entendimento de que os benefícios estão voltados para as pessoas, mas que existe um objetivo empresarial fundamental que justifica estes investimentos: o retorno em forma de produtividade e satisfação.

O objetivo é contribuir para a melhoria da qualidade de vida que de certa forma reverterá no bem estar geral, na satisfação pessoal e profissional e na maior produtividade que é o interesse primário das empresas (afinal, sem lucro não tem como manter os empregados).

A percepção de que não existe uma profissão definida a priori de quem seja o profissional que vai lidar com a Responsabilidade Social Empresarial pode ter relação com a abrangência que o tema Responsabilidade Social impõe.

Os entrevistados também demonstraram que é fundamental a participação de todos os funcionários para que a gestão da Responsabilidade Social Empresarial tenha sucesso e coerência.

Nas entrevistas percebe-se uma visão positiva e moderna sobre a profissão do assistente social colocando para este a função prioritária de identificação dos problemas e elaboração de programas e assessoria aos gerentes. Indo ao encontro das características levantadas pelos autores de Serviço Social no item deste trabalho que trata sobre o Serviço Social na contemporaneidade e aborda a assessoria e repasse de informações para gerências além do planejamento de projetos que abarca a identificação, elaboração, acompanhamento e avaliação. Com referência a esta mudança de foco do Serviço Social, que foi comentada por um dos entrevistados, sugere-se a inclusão da assistente social na preparação dos gerentes para que estes tenham as mínimas condições de gerenciar pessoas no que diz respeito aos problemas particulares e na relação trabalho versus família.

Os entrevistados incluíram o Serviço Social atuando na Responsabilidade Social Empresarial no que diz respeito ao público interno, isto fica bem evidenciado nas entrevistas realizadas. Já a competência do assistente social em elaborar projetos sociais para a comunidade não foi abordado por nenhum dos entrevistados. Sendo assim, com referência a inserção do assistente social na Responsabilidade Social Empresarial, acredito que esta possa ocorrer a partir da ampliação da atuação tradicional do assistente social de empresa.

Na parte teórica e nas entrevistas realizadas neste trabalho, percebe-se que o Serviço Social de empresa tem seu foco voltado para os funcionários e seus familiares, assim sendo, todos os programas gerenciados e executados pelo Serviço Social representam ações de Responsabilidade Social da empresa para o público interno, mesmo que o profissional de Serviço Social não perceba, sua atuação é fundamental para aumentar o nível de Responsabilidade Social das empresas no aspecto público interno.

A ampliação, possível e necessária, na atuação do Serviço Social de empresa, nesta perspectiva, é sua inserção nas ações sociais de Responsabilidade Social Empresarial para comunidade. Esta inserção não deve ocorrer a nível de execução, mas sim, de

assessoria/consultoria à comunidade através da proposição, elaboração, acompanhamento e avaliação de projetos sociais.

Na Tractebel Energia tem-se o conhecimento, através da realização do estágio, de que seria sobre-humano sugerir que a assistente social da Tractebel Energia atue nestes dois aspectos da Responsabilidade Social Empresarial devido a carga de trabalho que esta profissional já possui, coordenando e executando nove programas, fora as demais atribuições já colocadas e, também, devido ao número de usuários e abrangência de atuação que se realiza em todas as localidades da empresa.

Para Tractebel Energia, dentro desta perspectiva, pode-se sugerir a ampliação do quadro de assistentes sociais, assim, uma assistente social poderia ser responsável pelo público interno e outra pela comunidade.

De acordo com a legislação que regulamenta a profissão, fica evidente a possibilidade e capacidade técnica do assistente social em assumir o planejamento de projetos sociais, que significa identificar, propor, elaborar, coordenar, acompanhar e avaliar tais projetos.

A Lei 8.662 de 07/06/93 que dispõe sobre a profissão de assistente social, determina no seu artigo 4º quais as competências do assistente social, alguns incisos são referentes a:

- I – elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares;
- II – elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação de sociedade civil;
- VI – planejar, organizar e administrar benefícios de serviços sociais;
- VII – planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;
- VIII – prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta ou indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo;

Esta mesma Lei dispõe no seu artigo 5º as atribuições privativas do assistente social que entre outras são:

I – coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social;

III – assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de serviço Social;

Outro aspecto que revela a importância da atuação do assistente social nas ações de Responsabilidade Social Empresarial na comunidade diz respeito ao tipo de orientação dada a estas ações.

Já foi analisado neste trabalho a tendência atual das empresas começarem a adotar projetos sociais próprios que possibilitem o desenvolvimento social, a construção da cidadania, a justiça e inclusão social visando a sustentabilidade das comunidades.

Dentro desta tendência o sucesso destes projetos dependem de um planejamento com transparência, participação e democracia. O profissional de Serviço Social é ideal para pôr em prática estas orientações, pois sua formação está fundamentada nestas prerrogativas, como pode ser observado no Código de Ética da profissão. Nos princípios fundamentais do Código de Ética da profissão de assistente social encontram-se, entre outros, os seguintes princípios:

- Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;
- Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;
- Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;
- Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças;
- Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional;

O artigo 5º que elenca os deveres do assistente social para com os seus usuários, aborda a questão da participação na alínea (a): “a) contribuir para a viabilização da participação efetiva da população usuária nas decisões institucionais.” Já o artigo 8º coloca que é dever do assistente social: “e) empregar com transparência as verbas sob a sua responsabilidade, de acordo com os interesses e necessidades coletivas dos usuários.”

A ampliação da atuação do profissional de Serviço Social de empresa, incluindo também a comunidade na perspectiva da Responsabilidade Social Empresarial, solucionaria a questão colocada por um dos entrevistados de que a empresa não possui projetos sociais próprios, pois não possui estrutura para isto.

Com um profissional de Serviço Social atuando no planejamento de projetos sociais isto poderia ser resolvido, já que o assistente social conhece a importância de buscar parcerias, podendo planejar projetos sociais de forma que o grupo de voluntários da empresa seja aproveitado para execução do projeto. Esta ideia não pretende utilizar trabalho voluntário somente para visitas e doações, mas pretende que cada funcionário utilize no trabalho voluntário os conhecimentos da sua profissão, da sua área de atuação. A intenção é que estes desenvolvam trabalhos na comunidade como profissionais voluntários propiciando a atuação capacitada dos voluntários, já que, muitas vezes, o voluntariado é criticado por substituir ou subestimar profissionais de áreas específicas.

O assistente social atuando na Responsabilidade Social Empresarial para comunidade, também pode atuar no sentido de elaborar critérios de seleção para escolher que ações a empresa apoiará e que tipo de apoio poderá ser oferecido para que as ações de apoio também estejam voltados para a lógica de desenvolvimento social, transformação, cidadania e sustentabilidade.

Cabe ressaltar que para que as ações de Responsabilidade Social Empresarial tenham sucesso e retorno positivo é fundamental que o apoio da empresa às ações para comunidade e a realização de projetos sociais próprios sejam acompanhados e avaliados periodicamente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na atual conjuntura as empresas vêm adotando um conjunto de mudanças que alteram a organização da produção, o processo de trabalho e a gestão da mão de obra. Estas mudanças empresariais são denominadas de reestruturação produtiva e atingem todas as formas de trabalho, incluindo a profissão de assistente social.

O que se pretendeu tratar neste trabalho de conclusão de curso foi que as mudanças empresariais transformam a prática do assistente social, mas também lhe trazem novas requisições e perspectivas de atuação. Perceber novas possibilidades é fundamental e necessário para defender a utilidade social da profissão e para garantir a sobrevivência do Serviço Social nas empresas, pois sabe-se que estas mudanças empresarias trazem em seu bojo a redução do quadro funcional e as profissões consideradas "menos essenciais" correm risco de serem eliminadas ou substituídas.

A competitividade internacional provocada pela globalização vem exigindo das empresas novas posturas para que o sucesso e perenidade das mesmas sejam garantidos, portanto, a Responsabilidade Social Empresarial tornou-se um novo imperativo no mundo dos negócios. Na literatura analisada e nas entrevistas realizadas neste estudo fica evidente que a Responsabilidade Social-Empresarial é uma estratégia empresarial que tem como objetivo primeiro agregar valor à marca e à imagem da empresa para com os investidores, clientes/consumidores, público interno, comunidade, governo, fornecedores e parceiros.

Já que para as empresas a Responsabilidade Social tem objetivo fundamental de diferenciar a empresa das demais, no trato de questões associadas aos *stakeholders*, é fundamental que o assistente social insira-se no processo de gestão da Responsabilidade Social Empresarial, pois este tem uma percepção e um conhecimento sobre o social que outros profissionais não possuem, desta forma pode somar o interesse empresarial com o interesse social.

O estudo teórico e a pesquisa realizada possibilitou perceber que através da ampliação da função tradicional do assistente social de empresa fica possibilitada a inserção deste profissional no processo de Responsabilidade Social Empresarial. Sintonizar a atuação profissional, voltada para os funcionários e familiares, de acordo com as sugestões dos Indicadores de Responsabilidade Social para o público interno e atuar também no planejamento de projetos sociais para comunidade é uma maneira possível de inserir o assistente social na Responsabilidade Social Empresarial.

No decorrer da análise e interpretação das entrevistas foram esboçadas algumas sugestões para Empresa pesquisada, a seguir será recuperada de forma sintética estas sugestões:

Gestão da Responsabilidade Social Empresarial: por perceber que a Empresa não possui um processo estruturado de Responsabilidade Social e que as ações desenvolvidas estão espalhadas sendo responsabilidade de departamentos diferentes, sugere-se a implantação de uma equipe interdisciplinar que envolva profissionais de todas as áreas relacionadas com a Responsabilidade Social e que coordene o processo de Responsabilidade Social Empresarial. Outro aspecto relevante é a uniformização das ações, com a realização deste trabalho foi percebido que as ações de Responsabilidade Social da Empresa pesquisada são diferenciadas dependendo da localidade da Empresa, sugere-se que para o público interno as ações sejam iguais e ocorram em todas as localidades da Empresa da mesma forma, pois independente do

local de trabalho trata-se de funcionários de uma mesma empresa e por isso todos possuem direitos iguais. Para comunidade compreende-se que as ações não podem ser iguais pois cada localidade tem suas peculiaridades, o que deve ser uniforme nas ações para comunidade é a questão do foco, da gestão e da orientação voltada para o fomento do desenvolvimentos social.

Público Interno: percebe-se que as ações da empresa para o público interno estão bastante sintonizadas com as sugestões dos Indicadores Ethos, sendo assim, exponho sugestões de criação de novos programas que a Empresa ainda não desenvolve como: Programa de Preparação para Aposentadoria e um Programa de Valorização da Diversidade.

Comunidade: pela percepção obtida nas entrevistas pode-se inferir que a Empresa tem suas ações para a comunidade voltadas prioritariamente para doações ou apoio a projetos de terceiros sugere-se, então, a mudança de foco para que as ações da Empresa sejam baseadas em projetos próprios com orientação de fomento ao desenvolvimento social e que tragam resultados mais substantivos para a comunidade local. A necessidade desta mudança justifica-se pois nas entrevistas foi argumentado que a Responsabilidade Social é uma questão assumida pelo grupo controlador da Empresa, além disso existe uma tendência mundial, colocada por Neto e Froes (2001) de que as empresas estão migrando do padrão de doações para o padrão de projetos sociais próprios, fato que é colocado como uma novo paradigma de ações sociais no Brasil e no exterior.

Inserção do assistente social na Responsabilidade Social Empresarial: pode ocorrer na participação deste profissional na equipe interdisciplinar sugerida neste trabalho. Para o público interno o assistente social já trabalha com alguns programas que são sugeridos nos Indicadores Ethos, mas pode estar desenvolvendo outros programas sugeridos nos Indicadores Ethos como o de preparação para aposentadoria e o de valorização da diversidade. Já para comunidade o assistente social pode se inserir no planejamento, acompanhamento e avaliação

de projetos sociais próprios da Empresa visto que ele é um profissional com formação específica para elaboração de projetos sociais

Abordar a atuação do assistente social de empresa na gestão da Responsabilidade Social Empresarial foi um desafio devido à novidade do assunto no âmbito do Serviço Social, mas, ao término deste estudo, percebe-se a relevância do assunto para a profissão. Primeiramente por ser identificado mais um espaço de inserção para o assistente social, ampliando as possibilidades e horizontes profissionais, e, posteriormente, por ser o assistente social um profissional que pela sua formação acadêmica torna-se capacitado para imprimir nas ações de Responsabilidade Social Empresarial uma orientação voltada para transformação substantiva da sociedade através do desenvolvimento social e construção da cidadania participativa, além de incluir conceitos fundamentais para o processo de Responsabilidade Social Empresarial como transparência, participação e democracia.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, Angela Santana do; MOTA, Ana Elisabete. Reestruturação do capital, Fragmentação do Trabalho e Serviço Social. In: MOTA, Ana Elisabete. **A nova Fábrica de Consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1998. p. 23-44.

ANDRADE, Denise Barbosa Milward de. O processo de reestruturação produtiva e as novas demandas organizacionais do Serviço Social. **Programa de Capacitação continuada para Assistentes Sociais**. Capacitação em Serviço Social e política Social. Mód. 03. CFESS – ABEPSS – CEAD/NED – UnB. p. 175-185. 2000.

BELLO, Célia Vieira Vitali. **Uma Proposta de Sistema de Gerenciamento Empresarial voltado ao Desenvolvimento Sustentável**: a visão integrada, quadro de referência e seus condicionantes e requisitos. 2001. 232f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. p. 63-103.

BRASIL. Lei nº 8.662, de 07 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. LEX: Coletânea de Leis, Florianópolis. p. 23-30. Conselho Regional de Serviço Social. 12ª região. Santa Catarina. Gestão 1996/1999.

CANÔAS, José Walter. **Por uma Nova Presença do Serviço Social**. São Paulo: Gráfica Latina, 1982. v.2. 94 p.

CAPPELLIN, Paola; GIULIANI, Gian Mario. Compromisso social no mundo dos negócios. **Boletim Ibase**: Orçamento e Democracia. São Paulo, Ano 06, V. 09, p. 10-11, fevereiro de 1999.

CARVALHO, Raul de. Modernos Agentes da Justiça e da Caridade: Notas sobre a origem do Serviço Social no Brasil. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, n.02, ano I, p. 43-71, março de 1980.

CESAR, Mônica de Jesus. Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete. **A nova Fábrica de Consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1998. p. 115-148.

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. São Paulo: Cortez, 1991.

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL – 12ª região/SC. Código de Ética: resolução do CFESS nº 290/94 e 293/94 de 13 de março de 1993. In: Coletânea de Leis, Gestão 1996/1999.

ETHOS, Instituto. **Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial**. São Paulo, 2002. 39 p.

FELIPE, Davi Loredó. **Os Sistemas Integrados de Gestão (ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18001) como Indicadores de Responsabilidade Social (SA 8000) em Processos Produtivos de Indústrias de Confeção no Espírito Santo – Brasil**, 2001. 160f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. p. 5-12.

FRANCO, Maria Laura P. B. **O “estudo de caso” no falso conflito que se estabelece entre análise quantitativa e análise qualitativa**. São paulo: PUC, 1986.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São paulo: Atlas, 1995.

HATZ, Maria Cristina. **Critérios Essenciais à Implantação da Social Accountability (SA) 8000**: um estudo de caso. 2001. 139f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. p. 27-72.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade**. São Paulo: Cortez, 1998.

KAYAMENA, Nabuco. Filantropia empresarial e entidades da sociedade civil. **Programa de Capacitação continuada para Assistentes Sociais**. Capacitação em Serviço Social e política Social. Mód. 03. CFESS – ABEPSS – CEAD/NED – UnB. p. 199-213. 2000.

LIMA, Arlette Alves. **Serviço Social no Brasil**: a ideologia de uma década. São Paulo: Cortez, 1982. 111p.

LUIZ, Macksen. **SESI: 50 anos**. São Paulo: DBA Artes Gráficas, 1996. 120 p.

MASSELLI, Carolina Gomes Costa. **Empresa Cidadã: os programas sociais e o nível de comprometimento dos empregados um estudo de caso na Cerâmica PortoBello**. 2000. 144f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. p. 24-36.

MELLO, Sérgio de Albuquerque e. **Responsabilidade Social e Sustentabilidade**. Disponível em: <<http://www.ethos.org.br>>. Acesso em 22 de setembro de 2002

MENEGASSO, Maria Ester. Responsabilidade social das empresas: um desafio para o Serviço Social. **Revista Katálisis**, Florianópolis, n.5, p. 63-71, jul./dez. 2001.

_____. **A prática do Assistente Social no Serviço de Extensão da Pesca em Santa Catarina**. 1989. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do rio Grande do Sul, Porto alegre. p. 267-282.

MINAYO, Maria Cecília de S. et al. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Petrópolis, 1994.

MOTA, Ana Elizabete. **O Feitiço da Ajuda: as determinações do serviço social na empresa**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1991. 144 p.

NETO, Francisco Paulo de Melo; FROES, César. **Responsabilidade social e cidadania empresarial: a administração do terceiro setor**. 2.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001a. 190 p.

_____. **Gestão da Responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001b. 189 p.

OLIVEIRA, Silvio L. de. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira, 1994

RAGO, Luzia Margareth. Fábrica Satânica/Fábrica Higiênica. In: **Do Cabaré ao Lar**. (Brasil, 1890-1930). Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1985. p. 15-59.

RAMOS, Nilva Souza. **O Serviço Social em Santa Catarina**: surgimento e expansão com a criação da Faculdade de Serviço Social em Florianópolis. 1984. 293f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. p. 53-75.

REY, Beatriz Fortes. **O Serviço Social em Organizações Empresariais**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1993. 80 p.

RICHARDSON, R.J. et al. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RICO, Elizabeth de Melo. **Teoria do Serviço Social de Empresa**: objeto e objetivos. São Paulo: Cortez, 1982. 121p.

SCHOROEDER, Jocimar Tres. **Responsabilidade Social Corporativa**: um estudo de caso na Arteplas – artefatos de plástico LTDA. 2001. Dissertação (Mestrado em administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

SERRA, Rose M. S. **Crise de Materialidade no Serviço Social**: repercussões no mercado profissional. São Paulo: Cortez, 2000. p.160-186.

SILVA, Zélia Lopes da. A natureza da intervenção do Estado no mercado de trabalho. In: **A Domesticação dos Trabalhadores nos Anos 30**. São Paulo: República 100 anos, 1983. p. 45-94.

SUCUPIRA, João. **A responsabilidade social das empresas**. Disponível em: <<http://www.balançosocial.org.br>>. Acesso em 17 de setembro de 2002.

TORRES, Ciro. **Responsabilidade social e transparência**. Disponível em: <<http://www.balançosocial.org.br>>. Acesso em 17 de setembro de 2002.

_____. Quando o social é a diferença. Disponível em: <<http://www.balançosocial.org.br>>. Acesso em 17 de setembro de 2002.